

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Sotsiaaltöö korralduse osakond

Mariann Timberg

**PÄRNU LINNA TÄISKASVANUTE
VARJUPAIGA KLIENTIDE RAHULOLU
PAKUTUD TEENUSEGA**

Lõputöö

Juhendaja: Liina Käär, MA

Pärnu 2019

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

.....

(kaasjuhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....“ a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja Anne Rähn

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Kodutus kui sotsiaalne probleem Euroopas ja Eestis	6
1.1. Kodutuse probleem Euroopas ja Eestis	6
1.2. Kodutuse põhjused ja selle tagajärjed	11
1.3. Kodututele pakutavad teenused ja toetused Eestis	15
1.4. Rahulolu ja seda puudutavad uuringud sotsiaalvaldkonnas	20
2. Pärnu täiskasvanute varjupaiga klientide rahulolu pakutava teenusega	24
2.1. Kodutuse probleem Pärnu linnas ja ennetamistegevused	24
2.2. Uuringu kavandamine ja valimi kirjeldus	27
2.3. Uuringu tulemused ja analüüs	29
2.3.1. Pärnu linnas varjupaigateenusel olevad kliendid ja varjupaika sattumise põhjused	29
2.3.2. Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientide rahulolu pakutud teenusega	31
2.3.3. Pärnu Linna täiskasvanute varjupaiga töötajate pädevus ja rahulolu	35
2.4. Arutelu ja järeldused	37
Kokkuvõte	43
Viidatud allikad	45
Lisad	52
Lisa 1. Intervjuu küsimustik Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientidele.	53
Lisa 2. Intervjuu küsimustik Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga töötajatele.	54
Summary	55

SISSEJUHATUS

Kodutus kui sotsiaalne probleem on Euroopas eksisteerinud juba aastakümneid ning on mitmetes riikides tänasel hetkel isegi probleemina kasvanud, mis omakorda viitab sellele, et tegemist on süsteemse probleemiga. (Serme-Morin, 2017, lk 2) Eestis on kodutus samuti jätkuv sotsiaalne probleem. Näiteks vajas Eestis 2017. aastal varjupaiga teenust 2017 inimest, kellest 76,6% olid kodutud. Varjupaigateenust on võimalik saada ka teistel isikutel, kes ei ole kodutud, kuid vajavad mingil põhjusel abi varjupaigateenuse näol. Teiste isikute varjupaigateenuse kasutamise vajadus võib tekkida kriisiolukorda sattumise, perekonfliktide, perevägivalla, bussist maha jäämise jm. tõttu. (Sotsiaalministeerium, 2017) Eestis põhjustavad kodutust kõige enam töö puudus (85%) ja alkoholi kuritarvitamine (60%). (Kaldmäe *et al.*, 2011, lk 201) Varjupaigateenuse eesmärk on pakkuda ajutist ööbimisvõimalust, kus on lisaks võimaldatud toetavad protseduurid nagu söögi tegemine, pesemisvõimalused jne. (Sotsiaalministeerium, 2017)

Lõputöö eesmärk on analüüsida Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga töötajate ja klientide kogemust ja rahulolu pakutava varjupaigateenusega. Uurimistöö analüüsi põhjal saab Pärnu Linnavalitsusele teha ettepanekuid varjupaigateenuse parandamiseks.

Töö eesmärgi saavutamiseks on sõnastatud järgmised uurimisküsimused:

1. Milline on varjupaigateenuse klientide isiklik lugu ning kogemus pakutava varjupaigateenusega?
2. Milline on varjupaiga töötajate hinnang pakutavale teenusele?

Töö eesmärgi saavutamiseks on sõnastatud järgmised uurimisülesanded:

- Uurida erialase kirjanduse läbitöötamise kaudu, millest on tekkinud kodutus kui sotsiaalne probleem;

- viia läbi varjupaigateenuse rahulolu uuring ning analüüsida selle tulemusi;
- anda ülevaade Pärnu linnas pakutava varjupaigateenuse kvaliteedist ning klientide hinnangust pakutud teenusele;
- teha rahulolu uuringust tulenevad järeldused ja ettepanekud Pärnu Linnavalitsusele.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutatakse teemaga seotud teadus- ja erialast kirjandust ning mitmeid varasemalt Eestis ja Euroopas läbi viidud uuringute tulemusi.

Töö koosneb kahest osast. Esimeses osas on sissejuhatavalt kirjas, millal kodutuse probleem alguse sai ning kuidas on see probleem aastate jooksul Eestis arenenud. Lisaks on kirjas kodutuse põhjused ja tagajärjed ning viimaks on ülevaade kodutute hoolekandest Eestis. Töö teine osa keskendub uurimismetoodikale ja uurimistulemustele. Uurimistulemuste põhjal on välja toodud järeldused ja ettepanekud.

1. KODUTUS KUI SOTSIAALNE PROBLEEM EUROOPAS JA EESTIS

1.1. Kodutuse probleem Euroopas ja Eestis

Sõna kodutu tuleb inglise keelsest sõnast „*homelessness*“ (Reinson, 2015, lk 11). Kodutuse täpset definitsiooni ei ole Eesti seadustes kindlaks määratud. Üleüldiselt on see nähtus defineerimata ning kodutute valdkond on kohalike omavalitsuste hallata. (Ees mets, 2010, lk 24) Enamjaolt tähendab kodutus, et puudub püsiv elukoht, kuid tihtipeale ei pruugi kodutu olla ilma elukohata. Inimene võib varjupaigateenust vajada siis, kui kindel elukoht on olemas, kuid ühel või teisel põhjusel ei ole võimalik seal viibida. Näiteks kui kodus viibimine tekitaks füüsilist või vaimset kahju. Tihtipeale võib nende kahjude põhjustajaks olla füüsiline või vaimne perevägivald, ahistamine jms. Kodutuse alla võivad kuuluda ebakindlad ja elamiskõlbmatud elamistingimused. (Tint, 2015, lk 9) Kodutuks saab nimetada inimest, kellel puudub seaduslik suhe elamispinna alla kuuluva hoone, ruumi või nende osaga. Kodututel puudub elukoht, sissetulekuallikas ja sotsiaalsed oskused oma staatust muuta või parandada. (Sotsiaalministeerium, 2017)

Rootsis on kasutusel väga hea ja konkreetne mõiste kodutuse kohta: „Kodutu on inimene, kellel puudub isiklik või üüritud eluase või alalised majutustingimused ning kes on suunatud ajutisse alternatiivelasemesse või ööbib väljas.“ (Kõre, viidatud Reinson, 2015, lk 12 vahendusel) Peamiseks kodutuse näitajaks on kindla eluaseme puudumine. Kodutust iseloomustavad sõltuvusainete kuritarvitamine, kriminaalne käitumine, vaesus ja ravimata tervisehäired. Lisaks on kodututel raskusi igapäevatoimingutes ning puuduvad oskused sotsiaalseks suhtlemiseks. (Ees mets, 2010, lk 26) Kodutus on väga suur probleem, mis nõuab palju rahalisi vahendeid. Uuringud näitavad, et vaesus,

ebavõrdsus ja majanduslike võimaluste puudumine, kuuluvad maailma kümne kõige olulisema probleemi hulka. See on oluline, sest kõik need faktorid võivad põhjustada kodutust. (Dittmeier, Thompson, Kroger, & Phillips, 2018, lk 441)

Kodutus on mitme-mõõtmeline. Kodutul inimesel esineb füsioloogilisi probleeme nagu näiteks mugavuse ja soojuse puudus. Esineb emotsionaalseid puuduseid ning nendeks võivad olla rõõm või armastus. Puudused on territoriaalses ja ontoloogilises (vaimselt oskus olla) valdkonnas. Lisaks on probleeme vaimsusega, sest kadunud on lootus ja eesmärgid. Seega on oluline, et ei vaadataks kodutut inimest, kui ilma koduta jäänud inimest. Vaja on käsitleda kõiki dimensioone. (Somerville, 2013, lk 384) Välja on toodud, et inimesi, kelle materiaalsed ressursid on piiratud, nimetatakse materiaalses ilmajäetuses elavateks inimesteks. Ilmajäetuses elavad inimesed puutuvad kokku vähemalt nelja ilmajäetuse näitajaga üheksast. (Eurostat, 2019)

Ilmajäetuse näitajad on (Eurostat, 2019):

- ressursside puudumine maksmaks üüri- ja kommunaalkulusid;
- ressursside puudumine hoidmaks kodu piisavalt soojana;
- ressursside puudumine tulemaks toime ettenägematute kulutustega;
- ressursside puudumine söömaks üle päeva liha, kala või nendega samaväärseid valke;
- ressursside puudumine võimaldamaks nädalast puhkust kodust eemal;
- ressursside puudumine võimaldamaks auto kasutamist;
- ressursside puudumine omamaks pesumasinat;
- ressursside puudumine omamaks värvitelerit;
- ressursside puudumine omamaks telefoni.

Euroopas on kodutus alguse saanud juba ammu ajast. Raskused üheksakümnendatel, millega madala sissetulekuga inimesed pidid toime tulema, olid seotud kõrgete üüri-, hooldus-, vee-, kütuse- ja elektri tasudega. Kõrged hinnad, mis olid võimendunud seoses suure nõudlusega, hoidis inimesed vaesuses. Kõige rohkem pidid vaesust kannatama just vanemad, üksi elavad inimesed või ühe sissetulekuga pered ja üksikvanemad. Ebatõenäoliselt suured eluasemekulud ja sotsiaalselt ebasoodsas olukorras olevate leibkondade ebasobivad elamistingimused, mis ei vastanud inimväärikusele, soodustasid

materiaalset puudust, konflikte perekondades, vandaalitsemist ja kuritegusid kohalikes kogukondades. Mõnede inimeste puhul, kellel oli palju isiklikke probleeme, mis tekitasid sotsiaalse tõrjutuse, jäid selle tulemusel ilma oma elukohtadest ning selle tagajärjel kodutuks. (Avramov, 2001 , 3–4 lk) Näiteks aastal 1995 pidi Euroopas kodutust tundma vähemalt ühe korra aasta jooksul 1 808 550 inimest (Brousse , 2004, lk 16).

Tänapäeval ei ole kodutus Euroopast kadunud ning mõnedes riikides on kodutuse probleem suurenenud ja see näitab, et ühiskondades on süsteemne probleem. Kodutuse populatsiooni profiilid on aegade jooksul muutunud. Kinnisvara üle hindamine on siiani probleem inimeste jaoks ja nüüd ka juba rikkamate inimeste jaoks. Vaesuspiiri ületamine ei pruugi tingimata inimesi eluaseme tõrjutusest vabastada. Tänapäeval Euroopas mängivad rolli erinevad faktorid nagu näiteks vanus, sõltuvad perekonnaliikmed või isegi olles migrant, on eluaseme leidmine koheselt raskendatud. Majutuse taskukohasus ja elamiskõlbulik eluase on muutumas kõige väljakutsuvamaks sotsiaalse poliitika probleemiks üle Euroopa. (Serme-Morin, 2017, lk 2) Euroopas on 38 miljonit eluruumidega majutuspinda, mis on tühjad. Enamus majutuspindasid ei kasutata kodudena ning on enamuse ajast tühjad. Sellist tüüpi kinnisvara, mis tühjana seisab, kasutamisele võtmist on keeruline korraldada ja seetõttu suureneb probleem leida eluasemepindasid. See probleem on arenenud juba nii suureks, et vaja on poliitilist sekkumist. (FEANTSA & the Foundation Abbé Pierre, 2016, lk 2)

Nendes riikides, kus on loodud selline rendisüsteem, et mittetulunduslikud ja kasumit teenivad rendisektorid on integreeritud, on eluasemepuudumise tase madalam (Borg, 2015, lk 82). Integreeritud rendisektori eesmärk on vähendada hinna- ja kvaliteedierinevusi kasumile orienteeritud ja mittetulundussektori eluruumide vahel, kus mittetulunduslik rendisektor konkureerib samadel tingimustel nagu tulunduslik rentimise sektor. Integreeritud rendisüsteemi tulemusel langevad erasektori turuhinnad, mis võimaldavad vaesematel inimestel omandada mõistliku eluaseme samas ühtses rendisektoris. (Borg, 2015, lk 76) Lisaks võib era- ja avalikõiguslike üürileandjate vaheline konkurents kaasa tuua rendisektori üldise parema kvaliteedi (Borg, 2015, lk 74). Kesk- ja Ida-Euroopas on eluasemepuudus Euroopa kõrgeimal kohal ning sinna hulka

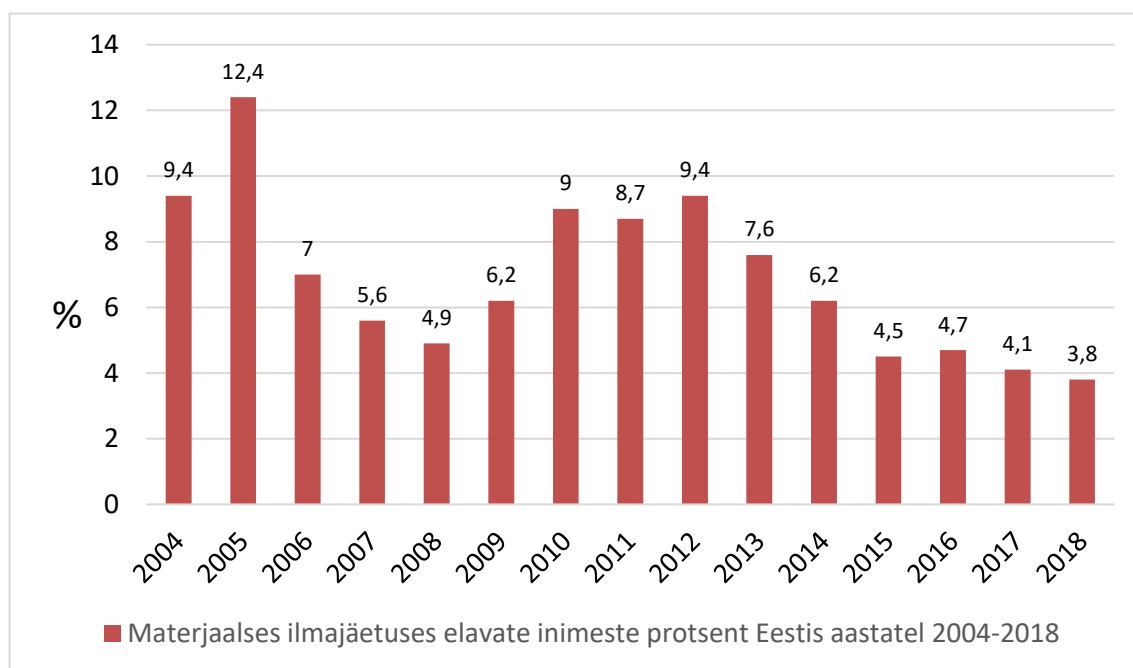
kuuluvad Leedu, Ungari, Läti, Sloveenia ja ka Eesti. Eluasemepuuduse tase küündib nendes riikides peaaegu 10% lähedale. (Borg, 2015, lk 82)

Euroopas maksavad umbes 81 miljonit inimest 40% oma palgast eluasemekulude katteks. Paljud nendest kannatavad ka energia vaesuse käes, mis tähendab, et inimesed elavad tingimustes, kus ei ole elamiseks piisavalt valgust, võimalusi söögi tegemiseks või soojust tagamiseks, kuid maksavad siiski suure osa oma sissetulekust eluasemekulude peale. Kõige suurem vajadus sotsiaalmajutuse järele on just linnades. Inimesed liiguvad elama linnadesse, kus on parem kättesaadavus haridusele, töövõimalustele ja üldise kättesaadavus asjadele on parem, kuid elamine on linnas hoopiski kallim. Linnades ehitamiseks mõeldud maa-alad on väga kallid ning tihti on need endised tööstus- või kaubanduspiirkonnad, kus ehitamisele kulub rohkem aega ja lisatasusid. Linnad arenevad, kuid arengu käigus on kõige suuremaks probleemiks tekkinud majutus. (Hereijgers, 2017, lk 32) Nüüdseks on Euroopa Liidu sotsiaalpoliitikas tähtsal kohal sotsiaalmajutuse, kodutuse ja integratsiooni küsimused. Põhiõiguste harta IV jaotise artiklis 34 on sätestatud: „sotsiaalse tõrjutuse ja vaesuse vastu võitlemiseks tunnustab ja austab liit õigust sotsiaalabile ja eluasemetoetusele, et tagada liidu õiguse ning siseriiklike õigusaktide ja tavadega ettenähtud eeskirjade kohaselt rahuldav elu kõigile neile, kellel puuduvad piisavad elatusvahendid“ (Euroopa Liidu Põhiõiguste harta, 2010) Paljud Euroopa riigid on tõstnud kodutuse probleemi riiklikule tasemele. Euroopas on levinud majutusteenuse pakkumine koos igakülgsede toetavate teenustega. (Eesmits, 2010, lk 25)

Eestis võib kodutuse suureks algusajaks pidada aastat 1940, kui Nõukogude Liidu võim tuli Eesti aladele jälle tagasi ning aasta jooksul ühendati üksiktalused kolhoosideks, mis tähendas, et paljud inimesed pidid lahkuma oma kodudest ja asuma elama ühiselamutesse. (Wagner, Korp, & Walters, 2014, lk 232) Nõukogude Liidu ajal käsutati inimesi elama ühiselamutesse ning inimesed, kes ei olnud Nõukogude ideoloogia jaoks piisavalt ideaalsed, pandi elama eraldi kogukondadesse ja avalikuse eest eraldatuna (Wagner *et al.*, 2014, lk 235). Need inimesed jäeti abita, viidi teiste eest peitu ning tihti peale kadusid need inimesed jäljetult. Selle aja jooksul lagunes Eesti poliitiliselt, majanduslikult ja sotsiaalselt. Aastal 1944 hakkas kodutuse probleem vaikselt vähenema, sest inimeste vaated elustiili, hariduse ja isikliku väljenduse kohta hakkasid muutuma.

Aastal 1991 saavutas Eesti taasiseseisvumise. (Wagner *et al.*, 2014, lk 236–237) 1990 aastatel toimusid suured muutused majanduses ning see tõi kaasa erastatud ettevõtete liikumise sekundaarselt sektorilt teenindussektorile ja ettevõtetele kuulunud korterelamud anti üle erasektorile. Selliste muutuste tagajärjel kaotasid paljud inimesed oma kodud ja tööd. Ühiskond ei olnud sellisteks muutusteks valmis ning sotsiaalset abi pakuti puudulikult. (Vändre, viidatud Lelov, 2013, lk 8 vahendusel)

Eestis oli 2004. aastal kodutuse määr 9,4% ning aastal 2005 tõusis kodutuse määr lausa 12,4%-ni (vt. joonis 1.). Järgnevatel aastatel hakkas kodutusemäär Eestis kiirelt langema, kuid aastal 2009 hakkas määr jälle kasvama ning 2012. aastaks oli kodutuse määr jällegi kõrge (9,4%). Aastal 2013 hakkas kodutuse määr aeglaselt langema ning aastal 2018 on kodutuse määr saavutanud 3,8%, mis on Eestis aastate kõige väiksem kodutuse määr. (Eurostat, 2019)



Joonis 1. Materiaalses ilmajäetuses elavad inimesed Eestis. Allikas: Eurostat, 2019.

Aastal 2009 toimus Euroopa riigis üks suuremaid majanduslanguseid seoses Kreeka riigi maksuvõlaga. See puudutas kõiki Euroopa riike ja Eestit, mis tõi kaasa suure tööpuuduse, poliitilise ebastabiilsuse ja ebavõrdsuse suurenemise rikkuses. Majanduslanguse mõju kestis aastaid. Uuringud tõestavad, et sellised majanduskriisid tekitavad inimestele

vaimseid haiguseid. Kõige selle tagajärjel langesid väga paljud vaesusesse. (De Vogli, 2014, lk 2) Eestis oli enne 2008. aastat palgad ainult tõusnud, kuid siis hakkasid hoopiski järsult langema. Eestis kannatasid vaesuse käes enamasti noored, eakad ning eakatest just naised. (Laes, 2013, lk 61) 2012. aastal kasutas varjupaigateenust 1544 inimesi, kellest 77% olid kodutud ning 2014. aastal oli teenusekasutajaid 1497, kellest kodutud 76,6%. (Sotsiaalministeerium, 2014) 2017. aastal kasutas öömaja teenust 2 017 inimest ja nendest 76,6% olid kodutud. Enamik öömajade kasutajatest on mehed ning moodustavad kõikidest kodututest 86%. 2017. aastal oli Eestis 17 varjupaigateenust osutavat asutust ja aasta lõpus oli varjupaikades 621 kohta. Töötajaid 2017. aastal oli varjupaikades 136. Varjupaigateenuse osutamisele aastal 2017 kulus rohkem kui 2,1 miljonit eurot. (Sotsiaalministeerium, 2017) Eestis pakuvad kohalikud omavalitsused eluruumi tagamise teenust neile, kes ei ole ise võimelised sotsiaalmajanduslikust olukorrast tulenevalt tagama oma perekonna vajadustele vastavat eluruumi. (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015, § 41 lg 1)

Kodutus kui sotsiaalne probleem on aktuaalne olnud juba pikalt. Nii Euroopas kui Eestis on see probleem säilinud tänaseni. Probleemi suurimateks asjaoludeks on eluaseme puudus ja võimaluste puudumine, et tagada jätkusuutlikult eluase. Vaatamata sellele ei ole siiani konkreetsemalt määratletud, mis asi kodutus või kes kodutu on. Eestis sai probleem alguse Eesti Nõukogude Liidu valitsemise aegadest. Probleem on sellest ajast saati kulgenud läbi Eesti ühiskonna ning tänaseks on suudetud kodutute protsent Eestis viia väga madalale.

1.2. Kodutuse põhjused ja selle tagajärjed

Kodutus on äärmiselt ebasoodsas olukorras elamine, mis koosneb isiklikest probleemidest, struktuurilistest teguritest ja ebaõnnest (Cobb-Clark & Zhu, 2017, lk 894). Kodutuse põhjuseid saab tasandada viiel erineval moel. Kodutust võivad põhjustada muutused majanduses, tööhõives ja eluasemeturul ehk struktuurilised tegurid. Rolli mängivad ka vaesus, kohalikust omavalitsusest toetuste saamine ja ebakindel elukoht ning neid võib liigitada kodutuks jäämise riski mõjutatavateks teguriteks. Vallandavad tegurid on samuti ühed kodutuse põhjustajateks nagu näiteks perekonna lagunemine, töötuks jäämine, perevägivald või kooselu lõppemine. Tegurid, mis soodustavad kodutust

või takistavad kodutuse staatusest väljumist, on nähtamatud barjäärid, mis takistavad kodutul naasta eluasemeturule ning seetõttu on raske kodutuse staatusest välja saada. Tihti peale muutub kodutuse kujunemine harjumuslikuks. (Swärd, 1999, lk 291)

Kõige tavalisemad sotsiaalsed selgitused keskenduvad seitsmele erinevale vaesuse valdkonnale: sissetulek, tööhõive, tervis ja puue, haridus ja oskused, kuritegevus, eluaseme olemasolu ja sotsiaaltoetused, -teenused ning elukeskkond (Gill, 2015, lk 25). Kõikidest valdkondadest on stabiilse ja piisava sissetuleku puudumine põhjustanud kõige rohkem kodutust. Paljud uuringud näitavad, et enamustel kodututel inimestel on probleemid alanud juba lapsepõlvest. Kodutud on lapsepõlves pidanud tunda nälga ja vaesust, kiusamist, sotsiaalset tõrjutust ja ära kasutamist või ebastabiilset perekonna struktuuri. Kõik need läbielatud probleemid võivad hiljem tekitada kodutust. Lapsepõlves juhtunud traumad ja ebasobilik keskkond tekitavad probleeme vaimse tervisega, käitumishäireid, halbu õpitulemusi või kriminaalset käitumist. Häiritud perekonna struktuur on kõige enam olnud seotud mõnuainete tarvitamise, töötuks jäämise ja kodutusega. (Mabhala, Yohannes, & Griffith, 2017, lk 2)

Kodutuse viia ka finants-stress, mis on olukord, kus ei ole piisavalt rahalisi vahendeid, et rahuldada mõistliku elatustaseme säilitamise nõudeid. Finants-stress hõlmab mitmeid finantsilisi aspekte nagu näiteks võlad, tulu, vara ja raha haldamine. (Yates, 2007, lk 1) Kuna inimesed ei jälgi oma rahavooge ning kulutavad raha mõtlematult, siis jääb tihti alles liiga vähe raha, et tasuda igapäevaseid makse või regulaarseid majapidamise arveid. Selline probleem viib selleni, et põhivajaduste täitmiseks on vaja leida lisaks rahalisi vahendeid. On inimesi, kes suudavad toime tulla lühiajalise finants-stressiga ning sellest välja tulla. (MacKenzie & Steen, 2013, lk 33) Euroopas on tänapäeval üheks suureks kodutuse põhjustajaks migrandi staatusesse sattumine. Inimesed põgenevad poliitilise ebastabiilsuse eest Aasiast, Lähis-Idast ja Põhja-Aafrikast ning suunduvad oma kodumaadelt Euroopasse paremat elu otsima. Kahjuks aga väga paljud migrandid kannatavad kodutust sotsiaalse identiteedi kadumise ja toetava võrgustiku kaotamise tõttu. (Testoni, Russotto, Zamperini & De Leo, 2018, lk 16) Tihti ei pane inimesed seda tähele, kuid tegelikkuses on igale inimesele väga oluliseks osaks sotsiaalnevõrgustik. Tugivõrgustik annab absoluutse aluse psühholoogilisele ja

sotsiaalsele toimimisele, mille abil arendada sõprussuhteid, kasvatada lapsi ja rahuldada emotsionaalseid vajadusi. Kui inimesel kaob sotsiaalne võrgustik, siis on inimesed ebaviisakad, töötud, emotsionaalselt häiritud ja kodutud. (Burley, 2017, lk 8–9)

Eestis jätavad väga paljud noored haridustee pooleli ning seda kõige enam noormehed. Uuringud on näidanud, et väga palju mõjutab kooli pooleli jätmine elamist maa-asulas ning suurt rolli mängib ka muu riigi kodakondsuse omamine. (Kallip & Heidmets, 2017, lk 155) Tihti oleneb inimese hakkama saamine elukohast, sest mõningad piirkonnad on arengust maha jäänud. See võib olla põhjuseks, miks Kirde-Eestis on vaesuses elavate inimeste arv kõige suurem. (Käesel, 2012, lk 45) Põhiharidusega või sellest madalama haridusega noortel on suur võimalus elada sotsiaalses tõrjutuses või vaesusohus. Kesk- ja kõrgharidusega noortel on see risk palju väiksem. Eesti iga kolmas nooruk, kes omab ainult põhiharidust või ei ole põhiharidust omandanud, elab sotsiaalselt tõrjutuna ja vaesuses. (Kallip & Heidmets, 2017, lk 166) Kogu Eesti elanikkonnast elas 2017. aastal 22,6% allapoole suhtelist vaesuse piiri (Õmblus, 2018). Noortest inimestes elasid 2015. aastal 17,6% alla suhtelise vaesuse piiri (Kallip & Heidmets, 2017, lk 166). Eestis on kõige suuremad kodutuse põhjused töötus (85%) ja alkoholism (60%). (Kaldmäe *et al.*, 2011, lk 201)

Kodututel täiskasvanutel esinevad tihti kognitiivsed häired, kuid nende kujunemist soodustavad tegurid on suures osas teadmata. Läbi on viidud uuring, mis näitas, et kognitiivseid häireid tekitavad tegureid hõlmavad kõrgem vanus, madalam haridus, etniline päritolu ja psühhoosi esinemine. Kodutute inimeste vaimse haiguse määr on umbes 50% ja täiendav 25% kodututest kannatab vaimuhaiguste ning ainete kasutamisega seotud probleemide käes. Lisaks vaimsele tervisele, on halvas seisus kodutute üldine tervises seisund. Kõrgel kohal on nakkushaigused, traumad ja diabeet. (Gaebel & Zielasek, 2015, lk 236-237) Kodututel inimestel esineb palju rohkem somaatilisi haiguseid nagu näiteks HI-viirus, hepatiit, tuberkuloos, kopsupõletik ja kroonilised haigused. Seetõttu on kodututel inimestel vaja tihedamini käia end ravimas haiglates ning vajavad tihti erakorralist abi. Enamasti kasutavad kodutud siiski erakorralist abi ning ise arstile ei lähe. (Stenius-Ayoade *et al.*, 2017, lk 2)

Kodutud on sotsiaalne grupp, kes kasutavad kõige enam narkootikume ja alkoholi. Uuringud näitavad, et narkootikumide ja alkoholi tarvitamine on tugevalt seotud kuritegelike, vägivaldsete, kuritarvitavate ja ekspluateerivate suhetega. (Neale & Brown, 2016, lk 558) On tõestatud, et ebaseaduslik narkootikumide tarvitamine on seotud kõrge seksuaalse riskikäitumisega. Selline riskikäitumine levitab HI-viirust ja tekitab muid sugulisel teel levivaid nakkushaiguseid. (Guo & Slesnick, 2017, lk 913) Kodututel on suremuse tase väga kõrgel ja risk surra ebaloomulikku surma on suurem kui tavainimestel. Enamjaolt on paljudeks surma põhjustajateks just HI-viirus, tuberkuloos, südame verevarustuse probleemid, sõltuvusainete väärkasutus, tahtmatud vigastused, enesetapud ja juhuslikud mürgitused. (Slockers, Nusselder, Rietjens, & van Beeck, 2018, lk 250)

Lisaks mõjutab kodutuse probleem tervet ühiskonda ning iga inimene on oluline. Kui suureneb kodutuse probleem, siis jääb aina vähemaks neid inimesi, kes riiki ja ühiskonda üleval peaksid hoidma. Lisaks on ohus kõikide inimeste turvalisus, sest kodutuse probleemiga kaasneb palju kuritegelikku käitumist. (Põldemaa, 2010, lk 21) Seksuaalsel teel ja võõra verega kokkupuutel levivate haiguste tase on aastatega kasvanud ning kodutud on üks sihtgrupp, kes neid haiguseid levitavad. Haigused levivad süstimiseks vajalike tarvikute jagamisel ja prostitutsiooni tõttu. (Logan, Jolly, & Blanford, 2016, lk 1) Nii kodutuse põhjuste kui tagajärgedega tegelemiseks peab riik kulutama väga palju rahalisi ressursse (Põldemaa, 2010, lk 22). Kodutute hoolekande rahastamiseks Eestis kulus 2017. aastal üle kahe miljoni euro (Sotsiaalministeerium, 2017).

Kodutus on väga ebameeldiv olukord ja kodutuse põhjuseid on väga palju erinevaid. Tihti on inimene saatuse tahtel pidanud elus rohkem pingutama ning ei ole suutnud endale tagada eluks vajalikku. Kodutuks võib jääda traumade või negatiivsete elujuhtumite tagajärjel ning on inimesi, kes ise mõne sõltuvuse küüsi satuvad ning sealt enam välja ei saa. Vaatamata põhjusest on vaja inimesel abi väga mitmes valdkonnas, sest üksinda sellisest probleemist on raske välja tulla.

1.3. Kodututele pakutavad teenused ja toetused Eestis

Eesti on sotsiaalne riik, mis järgib põhiõiguseid. Olulisel kohal on inimeste õigused ja vabadus. Kahetuhandete aastate alguses ei olnud kodutute abistamist puudutav hoolekandesüsteem veel hästi välja kujunenud. Kui uurida lähemalt inimese õiguseid, siis riik kaitses inimesi kodutuse eest vähesel määral. Põhiseaduses oli välja toodud, et inimesel on õigus saada abi seoses toidu, ajutise elukoha ja riietega, kuid see oli kõige minimaalsem abi, mida riik pakkus. Riik pakkus abi alles siis, kui inimesed olid oma kodudest ilma jäänud ja tagajärgede likvideerimiseks pakkus ajutist eluaset. (Kährrik, Tiit, Kõre, & Ruoppila, 2003, lk 11)

Aastal 2000 leppisid Euroopa Liidu riigid kokku Euroopa Ülemkogu kohtumisel vaesuse ja sotsiaalse tõrjutuse vastu võitlemise strateegia ühised eesmärgid. Nende eesmärkide hulgas on kaks eluasemega seotud eesmärki. Üks eesmärkidest on poliitika rakendamine sellisel viisil, et kõikidele oleks tagatud juurdepääs inimväärsle ja tervishoidlikule eluasemele, samuti normaalseks eluks vajalikele põhiteenustele võttes arvesse kohalikke olusid. Teiseks eesmärgiks on sotsiaalset tõrjutust põhjustavate elukriiside ennetamine. Elukriisideks võib nimetada võlgnemiste tekkimist, koolist väljalangemist või kodutuks jäämist. Seda volitust on laiendatud ja muudetud ning kirja on pandud eesmärk aastaks 2020, milleks on vähendada vaesusriskis või sotsiaalses tõrjutuses elavate inimeste arvu Euroopas vähemalt 20 miljoni võrra. (Eurostat, 2018)

Tänapäevaks on koostatud hoolekandeprogramm, mis kinnitati 2019 jaanuaris ning kestab aastani 2022. Programmi lõppeesmärk on parandada inimeste võimet iseseisvalt toime tulla, kogukonnas elada ning ühiskonnas osaleda. (Sotsiaalministeerium, 2019a, lk 1) Hoolekandeprogramm nõuab rahaliselt suuri ressursse ning eelarvesse on kirja pandud 95 527 000 eurot (Sotsiaalministeerium, 2019a, lk 3). Hoolekandeprogrammis on välja toodud, et siiani ei saa inimesed vajalikku abi õigeaegselt, sest vajadust ja tulemuslikkust ei hinnata terviklikult. Samuti on välja toodud, et sotsiaalteenuste kvaliteedi tase on väga erinev ning selle jaoks kehtestati miinimumnõuded sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtlustamisele. Aastal 2018 tehti esmakordselt muudatusi seaduses, mis hõlmab kvaliteedipõhimõtteid, mis tuleb igal sotsiaalteenuse pakkujal tagada. (Sotsiaalministeerium, 2019a, lk 6) Hoolekandeprogrammiga seotud on veel

Sotsiaalkindlustusprogramm ja tööturuprogramm. Kõik programmid on kinnitatud samal aastal. Hoolekandeprogrammi ja sotsiaalkindlustusprogrammi eesmärgid on väga sarnased. Sotsiaalkindlustusprogramm keskendub eelkõige sotsiaalkaitsemeetmete kättesaadavusele ja jätkusuutlikkusele riskiolukordade lahendamiseks. (Sotsiaalministeerium, 2019b, lk 1–2)

Sotsiaalhooleksande seaduses on määratletud nii riigi kui kohaliku omavalituse hallatavad sotsiaaltoetused ja -teenused (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015).

SHS kolmas peatükk keskendub riigi poolt korraldatavale sotsiaalabile:

- inimeste abistamiseks on SHS § 56 järgi riik võtnud üle kohustuse maksta sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest;
- pakkuda igapäevaelu toetamise teenust (SHS § 87), mille eesmärk on isiku abistamine iseseisva- ja psühhosotsiaalse toimetuleku tagamiseks ning tööoskuste kujunemiseks. Eesmärgi täitmiseks nõustatakse nii isikut ennast kui ka isiku lähedasi;
- töötamise toetamise teenuse (SHS § 91) käigus nõustatakse ja juhendatakse isikut, mis tagab võimetele sobiva töö;
- toetud elamise teenusega (SHS § 94) toetatakse isiku sotsiaalset toimetulekut integreeritud tegevuste läbi nagu näiteks majapidamistöode ja igapäeva elu korraldamine, et tagada isiku iseseisev toimetulek;
- kogukonnas elamise teenuse eesmärk on pakkuda isikule soodsas peresarnastes tingimustes elamist koos majutuse ja toitlustamisega ning seeläbi suurendada iseseisvat toimetulekut (SHS § 97).

Mõned sotsiaalteenused on jäetud kohaliku omavalitsuse korraldada ning needki on sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud.

Kodutuid abistavad teenused, mis on kohaliku omavalitsuse korraldada, on reglementeeritud SHS teises peatükis:

- SHS § 23 järgi on tugiisiku teenuse eesmärk pakkuda inimestele sotsiaalsete, majanduslike, psühholoogiliste või tervislike probleemide korral abi;

- kohaliku omavalituse kohustus on korraldada varjupaigateenuse näol ajutine ööbimiskoht, kui täisealine isik ei ole mingitel põhjustel ise võimeline seda endale tagama (SHS § 30);
- SHS § 33 kohustab pakkuma ka turvakoduteenust täisealisele isikule, kes vajab turvalist keskkonda ning sealjuures kriisiabi ja ööbimiskohta;
- inimesel, kes ei ole suuteline halva sotsiaalmajandusliku olukorra tõttu tagama vajadustele vastavat eluruumi, on õigus saada sotsiaalteenust, mis tagab eluruumi (SHS § 41);
- võlanõustamisteenuse eesmärk on nõustada, juhendada ja ennetada uute võlgnevuste tekkimist isikul, kellel on võlgnevustega probleeme (SHS § 44).

Hetkel on Eestis tagatud sotsiaalne kaitse sotsiaalkindlustushüvitistega, kuid välja on toodud, et mõned hüvitised ei piisa inimeste vaesusest väljatoomiseks. Lisaks ei ole materiaalsed toetusmeetmed alati vaesuse ja majandusliku toimetuleku ennetamiseks piisavad. (Sotsiaalministeerium, 2019b, lk 5)

Sotsiaaltoetused, mida Eestis pakutakse (Sotsiaalhoolekandeseadus, 2015):

- toimetulekutoetus;
- vajaduspõhine peretoetus;
- sotsiaaltoetus välisriigist Eestisse elama asunud Eesti kodanikule või eesti rahvusest isikule.

Sotsiaaltoetusi maksavad lisaks veel mõned omavalitsused. Näiteks Tallinna linn pakub lisaks veel esmakordselt kooli mineva lapse toetust, ellu suunamise toetust ja pensioni lisa. (Sotsiaaltoetuste maksmise tingimused ja kord, 2012) Tartu vallas makstakse oma valla elanikele kriisiabi toetust, tervisetootust ja küttetoetust. (Sotsiaalhoolekandelse abi andmise kord, 2018)

Eesti on astunud *European Anti Poverty Network* (EAPN) liikmeks, mille eesmärk on võidelda sotsiaalse tõrjutuse ja vaesuse vastu. Eestis on loodud allorganisatsioon EAPN Eesti MTÜ. Eesmärgini jõudmiseks tehase koostööd ministeeriumitega, Statistikaametiga, Tööturuametiga ning vabaühendustega. EAPN Eesti MTÜ 2016 aasta tegevusaruandes on välja toodud üheksa olulist eesmärki, kuhu tahetakse jõuda. Kõige

esimeseks eesmärgiks on, et Eesti peab hakkama täitma ja järgima Euroopa sotsiaalharta 31. artiklit, mis tagab majutusõiguse kõigile. (EAPN Eesti MTÜ, 2017) SHS § 9 järgi on loodud munitsipaaleluruumid, mis kohalik omavalitsus tagab neile isikutele või peredele, kes ei ole võimelised ise endale eluruume tagama ning see on kooskõlas eluruumi tagamise teenusega. Kirja on pandud veel, et riik peaks tagama kvaliteetsed sotsiaalteenused ning juurde on märgitud, et hetkel heal tasemel sotsiaalteenuste pakkumine puudub. EAPN Eesti MTÜ eesmärkideks on toiduabi tagamine iganädalaselt ja kvaliteetselt ning alkoholipoliitika karmistamine. (EAPN Eesti MTÜ, 2017) Eestis on loodud kaks projekti: „Toiduainete hankimine ja transport ladustamiskohta“ ning „Partnerorganisatsioonide leidmine ning toiduabi jagamine sihtrühmale.“ Projektide eesmärk on ostetud toiduainetega aidata toidupuudust enim kannatavaid inimesi. Toidud peavad olema võimalikult tervislikud, kaua säilima ja hästi transporditavad. (SA Eesti-Hollandi Heategevusfond, 2015) Eestis asutati 2010. aastal Toidupank, mis esmalt alustas Tallinnas ning nüüdseks on üle Eesti 14 Toidupanka. Euroopa riikides raisatakse iga aasta 90 tonni toitu ning Toidupanga eesmärgiks on vähendada toidu raiskamist ja pöörata tohutu raiskamise hoopis heategevuslikuks ning aidata inimesi, kes ei ole suutelised ise endale toitu tagama. Toidupank korraldab toidu kogumise päevasid ja 2017. aastal annetati kokku ligi 64 000 kilo toidukaupa ning inimestele jagati 2017. aastal natukene üle 48 000 toidupaki. (Sihtasutus Eesti-Hollandi..., 2017, lk 3)

Eestis pakutakse kodututele teenuseid varjupaikade näol. Varjupaigateenus on korraldatud kohaliku omavalitsuse poolt ning varjupaiga eesmärk on ajutise ööbimiskoha võimaluse kindlustamine. Varjupaigateenusele saab tulla ainult täisealine isik. Varjupaigateenus võimaldab soojas olla, pesta ja magada ning asutused on loodud ainult ööbimiseks ja seda toetavateks protseduurideks. (Sotsiaalministeerium, 2017) Sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 8 järgi on loodud vältimatu sotsiaLABi teenus, mida pakutakse isikule, kes on sattunud olukorda, kus puuduvad elatusvahendid. Sellises olukorras inimesele pakutakse abi toidu, riiete ja ajutise majutuse näol. Abi pakutakse nii kaua, kuni inimene abitust olukorrast välja tuleb. (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015) Üle Eestiliselt pakutakse toimetuleku raskustes inimestele psühholoogilist nõustamist, perenõustamist, võlanõustamist ja ka tugiisikuteenust. (Sotsiaalministeerium, 2018, lk 1) Perenõustamise tulemusena proovitakse aidata peresiseseid suhteid parandada ning

abistada laste kasvatamisega seotud probleemide korral. Jällegi on oluline tõsta perekonna toimetuleku võimet. (Sotsiaalministeerium, 2012a, lk 1) Võlanõustamise eesmärgiks on majandusliku olukorra parandamine ja sellega seotud probleemide lahendamine. Seejuures aidatakse inimesel lahti saada võlgnevustest, mis on aegunud ja seatakse maksegraafik. (Sotsiaalministeerium, 2012b, lk 1) Tugiisikuteenus on loodud inimese aitamiseks igapäevases keskkonnas. Tugiisik on kliendile abiks juhendamisel ja toetamisel. (Sotsiaalministeerium, 2012c, lk 1)

Välja on toodud võtmeprobleemid, mille kallal tuleks töötada. Üheks probleemiks on inimeste vähene teadlikkus võimalikest teenustest. Probleem on tekkinud erinevatest piirangutest, mis puudutavad toimetulekuraskustega inimesi. Lisaks ei ole kõigil võimalusi ega oskusi, et informatsiooni leida ning riik eeldab, et kõigil on arvuti olemasolu või kasutamise võimalused, kuid seda tegelikult paljudel pole. Informatsioon erinevate asutuste vahel ei liigu ning asutustes pole loodud süsteemi, mis viiks abivajaja teenuseni. Lisaks ei ole inimesed teadlikud oma õigustest ning Sotsiaalkindlustusameti veebileheküljel on tavainimesel informatsiooni leida ja sellest aru saada väga raske. Üheks lahendusteks on pakutud ühtse süsteemi loomine kõikide sotsiaalteenuste ja osutajate vahel. Lisaks on vaja sotsiaaltöötajaid, kes annaks koheselt edasi informatsiooni võimalike teenuste kasutamise kohta. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 1–2) Probleem seisneb veel koostöö puudumises sotsiaal- ja tervishoiuvaldkondade vahel ning teenused ei ole integreeritud. Abivajavatega seotud toimingud toimuvad asutustes eraldiseisvalt ning puudub terviklik ülevaade inimese seisundist ning seetõttu võib inimene abi saada liiga hilja. Selle probleemi lahendamiseks oleks vaja luua ühtne süsteem, kus on abivajajaga tehtud toimingud kõik kirjas ning asutused peaksid tegema koostööd. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 3–4) Puudus on pädevatest sotsiaalvaldkonna töötajatest ning tihtilugu on töötajatel vähene motiveeritus. Töötajatel on väga suured töökoormused ja tegeleda tuleb kõigega, mis vaja. Samuti ei ole koolitused sotsiaalvaldkonna töötajatele kättesaadavad. Kindlasti ei ole pakutavad tingimused motiveerivad, sest töökoormus on suur ja töötasu pigem väike. Sotsiaalvaldkonna töötajatele tuleks koolitused muuta kättesaadavaks ja seda töö ajast. Abi oleks kindlatest kriteeriumitest, millele sotsiaaltöötajad vastama peavad. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 8–9) Abivajavatel inimestel puudub vajalik tugisüsteem, mille kaudu oleks võimalik ennetada raskemaid tagajärgi. Esmast ja

ennetavat abi inimestele igapäeva keskkonnas ei anta nagu näiteks koolides ja töökohtadel võiksid olla vaimseid probleeme ennetavad tegevused, mis hiljem võivad kasuks tulla psühhiaatria järjekordade vähenemisele. Abivajaja peab tihti ise oma leidma, sest keegi seda pakkuma ei tule. Seega tuleks rakendada juhtumipõhist tööd ning koolitada välja tugiisikuid. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 10–11)

Eestis peetakse praegusel hetkel põhi- ja inimõiguseid väga olulisteks. Kahetuhandel aastatel ei olnud hoolekande süsteem hästi välja kujunenud ja seetõttu võisid paljud inimesed jääda abita. Hetkel on olemas nii riigi kui kohaliku omavalituse poolt pakutavad teenused ja toetused, mis abivajajaid aitavad. Euroopas on kokku lepitud strateegia, mille eesmärk on aidata sotsiaalselt tõrjutud ja vaeseid inimesi. Eesti pakub kodutule varjupaigateenust, mis on loodud ööbimiseks ning võimaldatud on pesemistingimised ja toiduabi. Uuringutest on selgunud probleemsedki kohad, mida tuleks sotsiaalvaldkonnas muuta.

1.4. Rahulolu ja seda puudutavad uuringud sotsiaalvaldkonnas

Inimvajadused on rajatud põhiliselt ühele kuulsale psühholoogia alusele, mille on loonud Abraham Maslow (Kellerman, 2014, lk 539). Maslow oli Ameerika psühholoog, kes töötas välja eneseteostamise teooria hästi toimivate isikute vaatluse põhjal (Scott & Marshall, 2009). Ta pakkus välja astmelise inimvajaduste püramiidi, mis koosnes viiest inimesele olulisest vajadusest. Püramiidi kõige tipus ehk kõige olulisem on eneseteostuse vajadus, järgmisena lugupidamine ja austus, siis armastus ja kuuluvus ning püramiidi lõpus asetsevad turvalisus ja füsioloogilised vajadused. (Kellerman, 2014, lk 539) Viimased meta-analüüsid näitavad, et rahulolu erinevate eluvaldkondadega (töö rahulolu, tervise rahulolu jne) moodustavad kokkuvõtteks rahulolu eluga. Välised tegurid nagu näiteks sissetulek, mõjutab tugevalt rahulolu eluga. Kuigi enamus välised tegurid rahulolu tugevalt ei mõjuta, siis palju oleneb inimese enda positiivsest või negatiivsest olemusest. (Diener, 2014, lk 326)

Üks tuntumaid viise, kuidas viia läbi rahulolu uuringut, nimetatakse SERVQUAL mudeliks. Selle uuringu käigus mõõdetakse klientide ootuseid ja tegelikku kogemust kvaliteedi kohta. Tulemuse saavutamiseks on viis üldist faktorit, mida uuritakse. Esimene

faktor on füüsiline, mida saab katsuda ja näha (nt. personali välimus, seadmed jms). Faktoriteks on ka usaldusväärsus ning kiire ja siiras valmisolek klientide aitamiseks. Oluline on, et töötaja oleks pädev, viisakas ja usaldusväärne. Ja viimaseks faktoriks on empaatia võime, mis tähendab, et töötaja suudab mõista klienti ning suhelda kliendi vajadustest lähtuvalt. (Shahin, *n.d.*, lk 4) Viimasel ajal on rohkem kasutust leidnud mudel ECSI (European Customer Satisfaction Index), mis põhineb muutuvatest välistest teguritest (füüsilised) ja sisemistest muutuvatest teguritest (emotsionaalsed). Mõlemad tegurid keskenduvad kliendi kogemustele, mis on toote või teenuse kohta ning oluline on kindlasti arvamus kogemusest tuleneva suhtumise kohta. (Ciavolino, Salvatore, Mossi, & Vernai, 2017, lk 410)

Varasemalt on Eestis läbi viidud sotsiaalvaldkonna kvaliteeti puudutav uuring. Uuringu käigus kaardistati hetkeolukord, toimus ettepanekute ja soovitude väljatöötamine ning läbi viidi 31 intervjuud. Intervjueeriti Euroopa professionaale, erinevate sidusvaldkondade juhte ja spetsialiste, sest nemad on igapäevaselt otseselt seotud kvaliteedialase tegevusega. Hetkeolukorra kaardistamine aitas kaasa sotsiaalvaldkonna kvaliteeti puudutavate ettepanekute ja soovitude väljatöötamisel. Uuringust selgus, et Eestis ei olnud ühtlast arusaama ega käsitlust sotsiaalteenuste kvaliteedist (Vana, 2013, lk 7–8). Sotsiaalvaldkonna juhtidel puudusid sotsiaalteenuste juhtimisega seonduvad ja kvaliteedialased pädevused. Arendamist vajasisid oskused analüüsida valdkonda ja teenuste vajadust ning juhtida ja majandada vähete ressurssidega efektiivselt. Samas ei olnud juhtidel võimalusi kuhugile pöörduda abi ja nõu küsimiseks. Oluline oli arendada koostööd sotsiaalteenuste osutajate vahel. Hoolekande süsteemis oli probleemseteks kohtadeks teenuse järjepidev arendamine ja teenuste vajaduspõhine planeerimine. Puudusid andmed valdkonna analüüsiks ning seetõttu oli raskendatud teenuse parendamine. Teenuse kättesaadavus oli piiratud nii ajaliselt kui mahuliselt. Teenusele saamise järjekorrad oli väga pikad ning teenuse pakkumiseks olid ressursid väga vähesed. Selle tõttu ei suudetud pakkuda inimese vajadustele vastavat teenust, mis aitaks saavutada muutust elukvaliteedis või toimetulekus. (Vana, 2013, lk 35–36) Parandamist vajasisid koostöö erinevate teenuste ja sidusvaldkondadega. Teenuseid oleks vaja olnud integreerida, sest abivajavale kliendile tekitab raskusi erinevate teenuste vahel liikumine. Enamasti oli teenuste kättesaadavus jäetud kliendi enda vastutusele. (Vana, 2013, lk 43)

Uuringust selgus, et vajalik oleks sotsiaalvaldkonna töötajate koolitamine ning kontrolli all tuleks hoida töökoormus, sest tihti esines töötajate läbi põlemisi (Vana, 2013, lk 45).

2013. aastal viidi läbi analüüs „Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“, mille tulemuste põhjal peeti oluliseks koostada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtsed põhimõtted. Kvaliteedijuhised on eraldi välja toodud just varjupaiga teenust pakkuvatele asutustele. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a., lk 1) Teenus peab vastama inimese vajadustele ja olema kättesaadav ning taskukohane. Teenust peab osutama keskkonnas, mis toetab ja aitab eesmärgi saavutamisele kaasa nii füüsilises kui sotsiaalses mõttes. Kindlasti tuleb arvestada teenuseid osutades ja planeerides inimese elukohaga. Abivajajale tuleb võimalike teenuste kohta anda informatsiooni arusaadaval viisil ja seda teenuse tasumise kohta. Inimesi on oluline aidata vajalike rahaliste võimaluste leidmisel. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a., lk 2–4) Teenusel tuleb abivajaja iseseisvust oma elu korraldamisel suurendada või säilitada. Selle saavutamiseks inimest toetatakse, julgustatakse ja informeeritakse vastavalt individuaalsetele vajadustele. Inimese arengut jälgitakse ning antakse positiivset tagasisidet nii kliendile kui tema lähedastele. Abivajaja või eestkostjaga lepatakse eesmärgid ning teenuse jooksul lähtutakse kokkulepitud eesmärkidest. Regulaarselt hinnatakse eesmärkide alusel teenuse tulemuslikkust ja kliendi rahulolu teenusega analüüsitakse regulaarselt. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a., lk 5–6) Varjupaigateenust pakuvad selleks pädevad töötajad ning töötajate arengusse tuleb järjepidevalt panustada. Töötajate koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. Töötajatele on oluline tagada füüsiline ja vaimne turvalisus ning töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a., lk 11–14)

2019 aastal on väljaantud uuring, mis hindab programmi „Kainem ja tervem Eesti“. Uuringu käigus kasutati selliseid meetodeid nagu individuaal- ja grüpiintervjuud, tulemuste aruteluseminari, tulemuste analüüsi, dokumendianalüüsi, järelduste ja tulemuste väljatöötamist ning tulemuste kvaliteedi kontrolli. Dokumendianalüüs viidi läbi selleks, et saada laiem ülevaade teoreetilistest andmetest ja probleemi olemusest. Intervjuud viidi läbi poolstruktureeritud kava alusel, sest siis on võimalik teemasid käsitleda süvitsi ja teemasid muuta ning küsimused põhinesid vahehindamise

uurimusküsimustel. (Civitta Eesti AS, 2019a, lk 3–6) Programmi eesmärk on vähendada ja ennetada alkoholi tarvitamist ning parandada vajalike teenuste kättesaadavust (Civitta Eesti AS, 2019b, lk 15), Programmi raames oli võimalus sotsiaalvaldkonnas töötavate inimestel käia koolitustel, mis puudutasid alkoholitarvitamise häiret ja nõustamisega seotud teemasid. Loodetakse, et koolitusprogrammid jõuavad õppekavadesse. Koolitustel määratleti kliendi liikumine sotsiaalteenuste vahel, mida peeti väga oluliseks. Tuli välja, et spetsialistidel on vähesed teadmised nõustamise kohta, kuid tegelikult on nõustamisalased teadmised väga olulised, sest alkoholitarvitamise häire ravi ajal on kliente vaja motiveerida ja tagasi langemise korral toetada. (Civitta Eesti AS, 2019b, lk 25)

Rahulolu saab hinnata selle järgi, kas inimese põhivajadused on täidetud. Inimese põhivajadused on koostanud tähtsuse järjekorras Maslow. Kolm kõige olulisemat vajadust on eneseteostuse vajadus, lugupidamine ja austus ning armastus ja kuuluvus. Enamasti rahulolu erinevate eluvaldkondadega moodustavad kokkuvõtteks rahulolu eluga. Sotsiaalvaldkonnas viiakse läbi erinevaid uuringuid, mis seotud kvaliteedi või rahuloluga. Kõige levinumad uuringu mudelid on SERVQUAL ja ESCI. Eestis on viidud sarnase sisuga uuringuid läbi 2013 ja 2019 aastal, mida selles peatükis võrreldi, kuid kahjuks on mõlemas uuringus välja toodud väga sarnaseid murekohti, mis on seotud sotsiaalvaldkonna kvaliteedi ja rahuloluga. Selle põhjal saab väita, et probleemsed kohad sotsiaalvaldkonnas ei ole aastate jooksul paranenud.

2. PÄRNU TÄISKASVANUTE VARJUPAIGA KLIENTIDE RAHULOLU PAKUTAVA TEENUSEGA

2.1. Kodutuse probleem Pärnu linnas ja ennetamistegevused

1996. aastal leidis peavarju Pärnu varjupaigas, mis asus aadressil Vahe 17, 22 inimest. Algselt oli varjupaigas kohti 28-le inimesele. Kuna varjupaigast puudus koosseisuline töötaja, siis puudus ka ülevaade kõikidest teenuse vajajatest ja kasutajatest. Sel ajal puudusid varjupaigas sanitaarsed tingimused, mistõttu oli suur tõenäosus haiguste levikuks. Lisaks oli asutuses palju korrarikkumisi. 1998. aastal tõusis varjupaiga kohtade arv 30-ni ja varjupaigas ööbis regulaarselt 22-25 inimest. 2000. aasta lõpuks oli loodud varjupaika 32 kohta, nendest 26 kohta oli meestele ja kuus kohta naistele. Varjupaika kasutas keskmiselt 23 inimest igal ööl. 2001. aastal oli varjupaik liikunud teise hoonesse, mis asus aadressil Riia 1b ning ehituse käigus tehti juurde vajalikke ruume, näiteks isiklike asjade hoidmiseks vastav ruum. Varjupaigas viidi läbi ka prussakatõrje. Kodututest 80% olid mehed. Enamusel puudus püsiv sissetulek ja paljud olid alkoholisõltlased. 2004. aastal alustas aadressil Suur- Posti 18b varjupaigateenuse pakkumisega MTÜ Aktiveerimiskeskus Tulevik. Varjupaigas oli 52 kohta ning kaks kohta oli loodud inimestele, kes vajasisid voodirežiimi. Varjupaigas oli ööpäevaringselt olemas töötaja. Loodud oli ka ühistuba, kus sai oma aega sisustada. Majas oli kolm tuba inimestele, kes näitasid üles aktiivset huvi iseseisvalt hakkama saada ja kes suutsid oma probleemidele lahendused leida. (Pärnu Linnavalitsus, 2004) MTÜ Aktiveerimiskeskus Tulevik lõpetas teenuse pakkumise 2010. aastal, kui MTÜ Pärnu Horisont tegi konkureeriva pakkumise linnavalitsusele ning võitis hanke varjupaigateenuse osutamiseks aadressil Suur-Sepa 18 (Puidet, 2014)

2008. aastal kasutas Pärnu linna varjupaigateenust 550 inimest. Pärnu linna varjupaigateenust 2018. aastal kasutas 330 inimest. (Pärnu linnas elab 2019. aastal 50 643 inimest (Statistikaamet, 2019)). Keskmiselt kasutati 2018. aastal varjupaigateenust iga öö kohta 13 korda. Varjupaigas viibitakse külmematel kuudel tihedamalt ja kasutajate arv on suurem, mis langeb suve saabudes. (Pärnu Linnavalitsus, 2019) Varjupaigateenuse kasutajate arv on langenud alates 2014. aastast kuni 2018. aastani (Pärnu Linnavalitsus, 2019), kuid Pärnu linna kodutute hoolekande ja toetuste spetsialist Raul Kivi on öelnud, et kodutute varjupaiga elanike arvu muutumist on mõjutanud erinevate majutusüksuste tekkimine (asuvad aadressil Rääma 23a, Mihkli 2a), mis tähendab, et kodutuid ei ole vähemaks jäänud, vaid nad on liikunud erinevatesse majutusüksustesse (R. Kivi e-kiri, 16.05.2019).

Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientide seas viidi 2009. aastal läbi rahulolu uuring. Küsitlus oli kirjalik ja anonüümne, mis viidi läbi 15. oktoobrist kuni 21. oktoobrini 2009. aastal. Küsitlusele vastasid 39 varjupaigas elavat inimest. Enamik vastanud olid mehed. Suurem osa vastajatest tõid välja, et nende toimetulekut takistavaks teguriks on elukoha puudumine, tööpuudus ja rahaliste ressursside puudus. Takistavateks teguriteks toodi veel välja terviseprobleemid, võlgnevused, katkenud suhted pereliikmetega jms. Ainult veerand vastanutest leidsid, et varjupaigateenus täidab oma eesmärgi inimeste toimetuleku suurendamise näol. Rahulolematuse põhjused olid väheste ruumi puudus, töötajate ebaviisakas suhtumine klientidesse ja turvalisuse puudumine. Ööbimistingimustega seotud probleemid olid ülerahvastatusest tingitud õhupuudus ja parasiitidega (kirbud) inimesed olid teistega samasse tuppa kokku pandud. Sotsiaaltöötaja poolt pakutava abiiga olid 80% vastanutest rahul. (Pärnu Linnavalitus, 2009)

Pärnu Linnavolikogu poolt kehtestatud määrusesse (Sotsiaalteenuste osutamise kord, 2018), mis reguleerib sotsiaalteenuste osutamist (§ 11), on selgelt kirja pannud varjupaigateenuse osutamise kord. Varjupaigateenust on võimalik saada täiskasvanud abitaotlejatel ning seejärel pakutakse pesemis- ja ööbimisvõimalusi, turvalist keskkonda ning kohta päevaseks ajaks, mis on vastav minimaalsetele tingimustele. Turvalise keskkonna peab tagama teenust pakkuva asutuse personal. Vajadusel pakutakse ka meditsiinilist abi ja vältimatut sotsiaalabi. Varjupaigateenuse saaja saab hoida oma

isiklikke asju eraldi hoiuruumis. Teenuse kasutajad, kes on joobetunnustega, määrdunud või keelduvad enda pesemisest, majutatakse teistest teenuse kasutajatest eraldi ruumi, kus on täiendav järelevalve. (Sotsiaalteenuste osutamise kord, 2018)

Pärnu linnas pakutakse kodututele varjupaigateenust, kus on olemas pesemisvõimalused, abistaja asjaajamistel ja meditsiiniline abi. Pärnus tegutseb kaks täiskasvanute varjupaika: MTÜ Pärnu Horisont ja Samaaria Misjon. (Sotsiaalministeerium, 2017) Varjupaikades on olemas riided, mida abivajajad saavad endale valida. Lisaks desinfitseeritakse varjupaigas vastavalt vajadusel pindasid ja kasutatavaid kohtasid. (Pärnu linna volikogu, 2014, lk 58) Kodututele on loodud päevakeskus, mis asub aadressil Suur-Posti 18b, kus on võimalik aega veeta inimestel, kellel puudub elukoht ja kes kasutavad varjupaigateenust. Päevakeskus on avatud iga päev kellaaegadel 10.00-18.00. Linnas on olemas supiköök, mille eesmärgiks on tagada igale inimesele, kellel puuduvad endal vahendid, vähemalt üks toidukord päevas. Toimetuleku tagamiseks on loodud toimetulekule suunatud rehabilitatsiooni teenus, mille eesmärgiks on abistada kodutuid inimesi, et nad oleksid valmis iseseisvalt endale töö leidma ning võimelised seda säilitama. Klientidele antakse võimalus tegeleda lihtsamate tegevustega nagu näiteks koristustööd, ladustamise tööd, õmblustööd jms. Selle käigus õpetatakse töövõtteid, töökorra hoidmist ning kontrollitakse töö kvaliteeti. Rehabilitatsiooni teenust Pärnu linnas pakub MTÜ Pärnu Horisont aadressil Suur-Posti 18. Teenuse mahuks on arvestatud 35 inimest igal tööpäeval ning seda 8 tundi päevas. (Pärnu linna volikogu, 2014, lk 61–62)

Abivajajatele pakutakse vältimatu abi teenust, kus pakutakse riideid, toitu ja eluks vajalikke tarbeesemeid, mida isikud ei ole võimelised ise endale seotama. Loodud on munitsipaaleluruumid, mis kohalik omavalitsus tagab neile isikutele või peredele, kes ei ole võimelised ise endale eluruume tagama või isikud, kellel puudub asenduskodust lahkudes elukoht. Lisaks on võimalik munitsipaaleluruume kasutada isikutel, kelle üürilepingut ei pikendata või eluase on muutunud elamiskõlbmatuks. Munitsipaaleluruume on võimalik kasutada isikutel, kellel puudub pärast vangistuse vabastamist koht, kus elada. Pärnu Linna munitsipaaleluruumid asuvad järgnevatel aadressidel: Liiva 8d (50 kahetoalist eluruumi), Lai 17 (42 eluruumi), Metsa 16 (40 korteri

tüüpi eluruumi). See on kooskõlas eluruumi tagamise teenusega, mis on välja toodud Sotsiaalhoolekande seaduses. (Pärnu linna volikogu, 2016, lk 62–64)

Varjupaigateenuse vajadus Pärnu linnas on olnud juba alates 1996. aastast. Varjupaigateenuse osutamine on Pärnu Linnas väga selgelt ja konkreetselt reglementeeritud. Kodututele pakutakse nii majutust, pesemisvõimalusi kui ka turvalist keskkonda. Pärnu Linnas pakuvad varjupaigateenust MTÜ Pärnu Horisont ja Samaaria misjon. Pärnu Linnas on kodututele loodud päevakeskus aadressil Suur-Posti 18b, kus saab soovi korral aega veeta. Lisaks pakutakse olulisi teenuseid nagu näiteks supiköök, vältimatu abi, munitsipaalteenuse kasutamise võimalused ja rehabilitatsioon.

2.2. Uuringu kavandamine ja valimi kirjeldus

Töös kasutatakse kvalitatiivset uurimismeetodit, sest uurimistöö ei põhine arvulistel näitajatel ja eesmärk on koostada väga põhjalik analüüs. (Õunapuu, 2014, lk 54) Andmete kogumisel kasutatakse poolstruktureeritud personaalset intervjuud (lisa 1), mis on standarditud vestlus kindlate küsimustega. Poolstruktureeritud intervjuu meetod on vajalik, sest intervjuueeritavad on sotsiaalsete probleemidega, kellel võib olla raskusi suhtlemisega. Informatsiooni saamiseks on vaja kindlaid küsimusi, mis aitavad uurimistöö eesmärgi täitmisele kaasa. Võib juhtuda, et intervjuueeritav ei saa küsimusest aru või vastab osaliselt ning seetõttu on vaja lisaküsimusi esitada. Küsimused on eelnevalt ettevalmistatud. (Õunapuu, 2014, lk 171)

Varjupaigateenuse klientide uuritav üldkogum on 75 varjupaiga kasutajat, mis tuleneb Pärnu Linnas pakutavate varjupaigateenuse kohtadest. Valimisse kuuluvad MTÜ Pärnu Horisont ja Samaaria Misjon töötajad ning kliendid. Valimisse kuuluvad peavad olema täisealised isikud, kellel puudub seaduslik leping elamispinnana kvalifitseeritava hoone, ruumi või nende osaga, vajalik sissetulekuallikas ja sotsiaalsed oskused oma olukorra parandamiseks (Sotsiaalministeerium, 2016). Valimisse kuuluvad ka isikud, kes on seotud tööalaselt varjupaigateenuse pakkumisega. Kokku kuulub valmisse kaheksa inimest kahest Pärnus tegutsevast varjupaigast, kellest kuus on varjupaiga kliendid, üks varjupaiga töötaja ja üks varjupaiga juhataja.

Uuringus osalenud kliendid olid vanuses 30., 32., 46. ja 56. aastat. Kaks vastanud klienti olid 47-aastased. Üks vastanutest on varjupaigateenust kasutanud rohkem, kui 15 aastat. Üks vastanutest on teenust kasutanud umbes kaheksa aastat ja kolm aastat on teenusel olnud samuti üks vastanutest. Kolm vastanut on varjupaigateenust kasutanud vähem kui üks aasta. Kõige vähem varjupaigateenusel olnud respondent on seda teinud ühe kuu. Viis vastanud klienti olid mehed ja üks naine.

Intervjuud viidi läbi 01.04.2019-08.04.2019 varjupaikades kohapeal. Valimisse kuulunud kahe varjupaiga juhatajaga võeti ühendust telefoni teel, et tutvustada uurimust ning teha ettepanek uurimuses osalemiseks. Nõusoleku andsid mõlema varjupaiga juhatajad, kuid ühe asutuse juhataja ei olnud lõputööst ja sellega kaasnevast väga huvitatud. Varjupaikade töötajad ei suunanud oma kliente küsimustele vastama. Mõlemas asutuses suhtles intervjuuerija personaalselt klientidega. Ühes asutuses olid kliendid väga lahkesti nõus vastama ja probleeme ei tekkinud. Teise asutuse kliendid olid väga tõrjuvad ning vastata ei soovinud. Intervjuud salvestati diktofoniga ja hiljem transkribeeriti. Intervjuu osalistelt küsiti esmalt jutu salvestamiseks luba ja sellega probleeme ei tekkinud. Kõige pikem intervjuu kestis 33 minutit ja kõige lühem intervjuu kestis 7 minutit. Küsitlusse kaasati varjupaiga töötajad, sest varjupaiga töötajad puutuvad teenuse pakkumisega igapäevaselt kokku ja oskavad samuti nõu anda, mida oleks vaja muuta, et varjupaigateenus veelgi efektiivsem oleks. Kahjuks oli varjupaiga töötajatel raske aega leida, et intervjuu küsimustele vastata. Keskmiselt läks töötajate intervjuerimisega 15 minutit.

Intervjuu küsimuste koostamiseks võeti ühendust Pärnu Linna kodutute hoolekande ja toetuste peaspetsialisti Raul Kiviga, kes on huvitatud Pärnu Linna täiskasvanute varjupaiga klientide rahuloluga. Autor uuris R. Kivilt, millist informatsiooni täpselt linnavalitsus saada soovib. Pärnu Linnavalitsus on aeg-ajalt palunud vastata varjupaiga klientidel kirjalikule rahulolu küsimustikule ning varasemalt varjupaigas läbi viidud küsimustiku ja töö teoreetiliste andmete põhjal koostati antud uuringu jaoks intervjuu küsimused.

Vastanud klientide eristamiseks kasutatakse koode, kus esimene number eristab asutust (1, 2), teine number tähistab vastaja järjekorranumbrit ja eristatud on vastajad soo järgi

(M;N). Näiteks ühe asutuse kliendi kood on 1:4:M ja teise asutuse klient on 2:1:N. Töötajate vastuste eristamiseks kasutatakse koodi T1 ja T2 (1. töötaja, 2. töötaja). Andmete analüüsimisel kasutatakse narratiivset analüüsi, kuna igal uurimuses osalejel on oma lugu rääkida ning eraldi tuleb analüüsida tegelasi ja olukordi. (Õunapuu, 2014, lk 58)

2.3. Uuringu tulemused ja analüüs

2.3.1. Pärnu linnas varjupaigateenusel olevad kliendid ja varjupaika sattumise põhjused

Uurimaks, millised on varjupaika sattumise põhjused ning kuidas teenusesaajad on pakutava varjupaigateenusega rahul, alustas töö autor respondentide küsitlemist sellega, et uuris milline on nende praegune eluolu ehk milline on haridus, sissetulek, tervis ning kas nad alkoholi tarbivad. Saadud vastustest selgus, et enamus omavad keskharidust või kesk-eriharidust. Ühel respondendil on algharidus ja ühel on põhiharidus. Neli vastanud klienti on tarvitanud alkoholi varasemalt, kuid hetke seisuga tarvitavad alkoholi kaks vastanut ja nendest tihedam alkoholi tarvitaja on üks varjupaiga klient. „Pool aastat pole tarbinud...praegu käin alkoholiravil“ (2:2:M). Alkoholi probleemide tõttu on varjupaika sattunud üks vastanutest ning enamasti on alkoholi hakatud tarvitama alles siis, kui elus on juba midagi halba juhtunud. „Eluajal on olnud ka raske selles mõttes, et on, kuidas ma ütlen, no jah, probleemid on tekkinud alkoholist, seega töö leidmistega on olnud raskusi.“ (1:3:M). Üks klientidest tarvitab alkoholi mõõdukalt ja tõi välja, et tavaliselt sünnipäevadel või saunapidudel, kuid probleeme sellega tekkinud ei ole.

Terviseprobleeme esineb neljal vastanud kliendil. Paljudel esineb probleeme, mis on seotud psüühikaga. Paljud psüühikaga seotud haigused, mis vastanutel esinevad, on epilepsia, närvilisus, ajukahjustus ja üks klient tõi välja, et vihastab kergesti ja seetõttu tekivad konfliktid. „Aeg-ajalt küll jah. Hetkel on närvid, mis vahepeal krussi lähevad mul, kui keegi suudab närvi ajada mind. Ütleme, tarvitan rohtusid, mis mulle välja kirjutatud on...regulaarselt käin arsti juures ja praegu käin alkoholiravil. Ise vabatahtlikult ennast suunasin“ (2:2:M). Üks klientidest tõi välja, et oma psüühilise haiguse tõttu on kohustatud võtma ravimeid, kuid ei soovi seda väga teha, sest ravimid tekitavad imeliku tunde. Lisaks

esineb vastanutel liigesevalusid ja kõrgvererõhutõbe. Kahel kliendil tervisemuresid ei ole. Arstiabi kättesaadavus on klientidel olemas, kuid mõnel kliendil jääb meditsiinilisest abist liiga väheks.

Kliendi sõnul ei saa ta piisavalt arstiabi:

Jah. Kõrgvererõhutõbi, epilepsia, ajukahjustus näiteks /.../ sellega on väga kehvasti mul. Siin sama tänavapeal on perearsti keskus. Mul tuleb nüüd siis kaheteistkümnendal on komisjon tööametis, aga enne seda ma oleks pidanud perearsti juures käima, oleks pidanud toimuma väike vestlus. Aga ma käisin perearsti juures, tahtsin vestlusele saada, tema pani mulle aja viieteistkümnendaks. Komisjon on mul kaheteistkümnendal. Ja oligi noh, ta küsis, et kas sul on komisjon kaheteistkümnendal, no siis paneme viieteistkümnendaks aja. Selline on minu arstiabi kättesaadavus. Ja suhtumine on no selline, et kes sa tont selline oled. Igal pool on selline suhtumine osaks saanud. (1:6:M)

Kolme vastaja sissetulek sõltub toimetulekutoetusest, mis jääb 150 euro piiresse. Ühel kliendil võtab kohtutäitur iga kuu osa sissetulekust ära. Kõige väiksem sissetulek varjupaiga kliendil on 113 eurot ning kõige suurem varjupaiga kliendi sissetulek on rohkem kui 300 eurot. Pooltel vastanutest jääb sissetulek 100-200 euro piiresse. Kahel vastanud kliendil jääb sissetulek 201-300 euro piiresse ning üle 300 euro sissetulek on ühel vastanud kliendil. Vastanud varjupaiga klientide keskmine sissetulek on 205 eurot. Põhilised sissetulekud tulenevad töötutoetusest, töövõimetoetuses, puudetoetusest, juhutöödest või toimetulekutoetusest.

Põhilisteks varjupaika sattumise põhjusteks on perekonna lahku minek. „Istusin vanglas terve aasta otsa. Naine jättis mu maha, võttis lapsed ja müüs korteri maha“ (1:6:M). Ühel vastanud on probleemid alanud juba lapsepõlves. Lapsepõlves alanud probleemid said alguse ebastabiilselt perekonna struktuurist ning peresse tuli kasuisa, kes vastanud klienti seksuaalselt ära kasutas. Vastanud klient mainis, et tema enda vanemad ei ole teda üldse kasvatanud ning pikka aega elas oma tädi juures. Peale tädi surma ei saanud iseseisvalt enam hakkama. Ühel kliendil algasid probleemid narkomaaniast ning need kestsid umbes 30 aastat. Ka alkoholi tarvitamise tõttu on probleeme, mis on viinud selleni, et tööd on raske leida. Lisaks on vastanute seas üks endine vang, kes tõi välja, et lisaks sellele, et

tuleb hakata pärast vangis istumist uuesti õppima, kuidas iseseisvalt toime tulla, teeb keerulisemaks asjaolu, et seadused muutuvad nii kiiresti ning enda õiguseid enam ei teata. Sotsiaaltöötaja ei ole tegelenud sellega, et inimene oma õigustega tutvuda saaks.

Klient, kelle probleemidele andis tõuke perekonna lagunemine:

Mul oli, no mitu asja läks kokku. Kõige pealt läksin naisest lahku, siis kaotasin töökoha ja mul oli korter hüpoteegiga ja uus töökoht, mis tuli, igakuine makse oli peaaegu viissada eurot tuli välja käia ja uus töökoht oli kuue saja eurose palgaga /.../ noh, saja euroga ei osanud ennast enam ära majandada, et tekkisid pangavõlad ja lõpuks pank ütles, et kuule noormees, koli välja. (1:4:M)

Vastanud kliendid omavad enamuse kesk- või kesk-eriharidust. Üle poolte vastanutest kannatab tervisehädade käes, kuid alkoholi tarvitavad vaid paar vastanut. Põhiline varjupaika sattumise põhjus on perekonna lagunemine. Probleeme on varasemalt olnud alkoholiga, kuid enamasti on asi kontrolli alla saadud. Enamasti tuleneb vastanute sissetulek toimetulekutoetusest. Paaril üksikul terviseprobleemidega vastanul on määratud puue ja töövõimetoetus.

2.3.2. Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientide rahulolu pakutud teenusega

Antud alapeatükis käsitleb töö autor klientide rahulolu ja rahulolematust varjupaigas pakutava teenuse suhtes. Pärnu linna täiskasvanud varjupaiga klientidel täielikku rahulolematust ei ole. Pooled vastanud kliendid on varjupaigas pakutava teenusega täiesti rahul ja teised pool muudaksid varjupaigateenuse juures mõningaid aspekte.

Pesemis- ja ööbimistingimustega on enamuse varjupaiga kliendid rahul. Kahel kliendil on soov parandada ööbimis- ja pesemistingimusi. Ühe kliendi jaoks on voodid liiga kõvad ning soovib, et madratsid oleksid pehmemad, sest iga hommik on voodist raske tõusta ja keha kange. „Pesemistingimustega olen rahul aga magamistingimustega küll mitte, selles suhtes, kui inimesed magavad selle puuvoodi peal, siis sa ei tõuse sealt hommikul selgena üles. Madrats on liiga õhuke“ (2:2:M). Teine, samast asutusest klient, kaebas kloorivee üle, sest peale pesemist pidi keha tugevalt sügelema. Oma asju saavad turvaliselt hoida kõik kliendid ning kliendid tunnevad end varjupaigas turvaliselt. Üks klient tõi välja, et

ei tunne ennast turvaliselt, sest tuleviku kohta ei tea midagi, kuid mainis, et varjupaika selles süüdistada ei saa. Üks vastanud klient tunnistas, et teised kliendid ei ole tema vastu olnud agressiivsed, aga tema ise on olnud teiste vastu agressiivne. Üks klient tunneb, et tema peab tegelema varjupaiga koristamise ja korrastamisega ning on seetõttu pettunud nii teistes varjupaiga klientides kui varjupaiga töötajates ja juhatajas. Klient on varjupaiga juhatajale mitmeid kordi käinud rääkimas, et varjupaika oleks vaja korralikku koristajat, sest tema ei suuda üksinda teiste järelt koristada.

Varjupaiga töötajates ja juhatajas pettunud klient:

Pesemisega esiteks, täna käisin pesemas, aga üks asi on see, et meil on siin kloorivesi. Ja ihu nii õudselt kiheleb, nagu oleks kirbud või täid või noh /.../ muuta oleks vaja, et ikka oleks tingimused normaalsed. Et esiteks inimesed, kes ei viitsi enda järgi koristada. Selle jaoks olen ma palju juhatajale öelnud, võta üks inimene, kes siin korralikult koristaks. Mina ei jõua kahte maja siin koristada, see on võimatu. Esiteks, mehed, sa näed ise kui palju siin mehi on, nad ootasid mind, ma panin neli päeva pidu, ta ootas kohe mind, et millal ma tulen ja koristan. (2:1:N)

Töötajate ega varjupaigaelanike agressiivsuse all varjupaiga kliendid ei kannata. Küll aga toodi välja, et igaühel on omad mured ning õhkkond on pingeline seetõttu. Samas saadakse sellest aru, sest varjupaigas elamine ei ole see, mida need kliendid sooviksid. „Ei ole, kõik on omamoodi turris ja okkalised, kõigil on omad mured ja probleemid siin“ (1:6:M). Enamik vastanud klientidest on väga rahul sellega, kuidas suhtuvad varjupaiga töötajad oma klientidesse. Siiski oli tunda vaenulikkust ühe varjupaiga kliendi poolt oma varjupaiga töötajatesse. Klient tõi välja, et see on suur ime, et varjupaik töötab sellisel kujul nagu seda praegu on, kuid ei tahtnud oma kommentaari põhjendada. Kliendil oli hirm, et läheb oma ütluste pärast tülli asutuse juhatajaga.

Kõik vastanud varjupaiga kliendid on tutvunud sisekorra eeskirjadega, kuid mitmel kliendil oli ettepanekuid, mida võiks muuta. Juhtus olema üks klient, kes ei julenud muutuste kohta kommentaare anda, sest kartis, et tulevad hiljem probleemid. Klient ei usaldanud intervjuerijat ning kartis, et tema räägitud jutt liigub juhatajani. Üks klientidest ei soovinud sisekorra eeskirjades küll midagi muuta, aga tõi välja tema jaoks häiriva asjaolu, et sisekorra eeskirju ei taha mõned kliendid järgida ning vaatamata sellele,

et sisekorra eeskirjas on kirjas, et end tuleb pesta ja puhtana hoida, siis mõned teised varjupaiga kliendid sellest kinni ei pea. On kliente, kes on rahul nende reeglite ja süsteemiga, mis nende asutuses kasutusel on. Puudust tunneb üks klientidest treening nurgast. „Siin võiks olla pigem selline nurk, kus inimesed saaks trenni teha ja ennast nagu rohkem liigutada“ (1:2:M). Toodi välja, et varjupaik ei saa olla väga mugav, sest see on ajutine teenus nii kauaks, kuni inimene jälle oma elu korda saab. Mõni elab varjupaigas aastaid, kuid tegelikult tuleks ikkagi oma elu korda seada ja edasi liikuda. Lisaks selgitas üks vastaja, et kui talle need sisekorra eeskirjad ei meeldiks või kui ta nendega rahul poleks, siis ta ei viibiks selles asutuses ja läheks minema. Ta on rahul sellega, mis on ja tal on hea meel, et tal lubatakse teenusel viibida.

Rahulolev klient on oma asutusele tänulik:

Ma ei tea. Meil on siin hea läbisaamine ülemustega. Ma tulin siia vabatahtlikult, keegi ei toonud mind siia ja kui mulle ei meeldiks siin, siis ma ei oleks siin. Siin sa saad olla turvaliselt, keegi ei kaeva su minevikus. Me austame üksteist eelkõige. (1:5:M)

Kui intervjuerija küsis klientidelt, millist abi pakub neile sotsiaaltöötaja varjupaigas, siis enamus klientidest olid väga imestunud ja vastasid, et nendel ei olegi varjupaigas sotsiaaltöötajat ja küsisid intervjuerijalt üle, et kes nende varjupaigas peaks sotsiaaltöötaja olema. Enamus varjupaiga kliendid sotsiaaltöötajast puudust ei tunne ning neil on võimalus suhelda oma asutuse töötajatega või käia asutusest väljas sotsiaaltöötaja vastuvõtul. Oli paar vastajat, kes ei olnud sotsiaaltöötaja teenusega üldse rahul. Klientidel on kogemusi, kus sotsiaaltöötaja unustab nende probleemidega tegeleda või saadab abi küsima kelleltki teiselt. Klient on pidanud toiduabi lunimas käima ning arvab, et niiviisi sotsiaaltöötaja käituma ei peaks. Samas tõi vastaja välja, et elu läheb aina kallimaks ning kuna tegu on suitsetajaga, siis selle peale kulub vastajal palju raha. Vastaja oli arvamusel, et sotsiaaltöötaja on kohustatud aitama ja maksma kliendile vajalike tarbeesemete eest. Vastanud klient on varjupaigateenust kasutanud üle 15. aasta. Üks klient tunneb, et sotsiaaltöötaja ei paku piisavalt nõustamist ning klient ei tea üldse, mida ette tuleks võtta ja kuhu pöörduda. Lisaks toob välja, et varjupaigast ei aidata ega anta sellist abi, mida klient soovib.

Segaduses klient, kes ootab sotsiaaltöötaja abi:

Ma pole näinudki. Siis öeldakse, et mine mööda tänavat, keera vasakule sealt ja sissepääs on hoovi poolt. Seal on hirmus kuri tädi /.../ on vaja läinud. Ma teda nii palju näinud, et viisin selle üürilepingu sinna ja kõik. Aga minu probleemidega ta üldse ei tegele. Mul on ka siin hunnik probleeme, millega võiks keegi targem tegeleda. Selle kohast abi nagu üldse ei ole. (1:6:M)

Enamus kliendid varjupaigateenuse juures midagi suurt ümber korraldama või muutma ei hakkaks. Pooled vastanud on oma varjupaigateenusega väga rahul ning üks klientidest rõhutab, et kui talle ei meeldiks, siis teda ei oleks selles asutuses. Kiidetakse töötajaid, et nendega on võimalik alati rääkida ja oma murega võib helistada öösel, töötajad alati aitavad või vähemalt kuulavad mure ära. On vastanud, kelle arvates tuleks muuta kogu süsteem, kuid kindlat põhjendust sellele argumendile ei osatud anda. Põhiliselt on puudus siiski sotsiaaltöötaja abist ja nõustamisest, kuid vastanud kliendid ei osanud seda otseselt välja öelda ning see tuli välja üleüldiselt vestluse käigus. Toodi välja, et mõned elavad varjupaigas väga pikki aastaid ja keegi neid ei aita. Mõned vastanud arvavad, et tegelikult on nad rahul, kuid võibolla võiks olla mõni varasemalt käinud projekt jällegi kasutusel. „Kunagi oli siin euroabiga oli projekt, kus siis suunati ka väljapoolt varjupaika inimesi, kes siis oli nagu töötukassa või sotsiaaltöö poolt siia suunatud ja siis sai siit abi. Tööharjutusena. Praegu ei ole aga see toimis varem nii“ (1:3:M). Varjupaiga töötajate tööülesannete kohapealt enamus vastanud muudatusi ei teeks. Üks klient oli arvamusel, et varjupaiga töötajate tööülesannetega tuleks teha muudatused, kuid ei osanud seda põhjendada. Samas tõi välja, et varjupaiga juhataja tuleks välja vahetada, sest juhataja on oma tööd juba liiga pikalt teinud ja muutunud ahneks.

Vajadus abile, selleks, et ise toime tulla, on kõikidel vastanutel erinev. Mõned kliendid arvasid, et neil ei olegi enam abi vaja ja saavad iseseisvalt hästi hakkama. Üks vastanutest, kes ütles, et on siinamaani iseseisvalt toime tulnud, on kasutanud varjupaigateenust üle 15. aasta. Mõni klient tegelikult juba tunneb, et saaks väljaspool varjupaika iseseisvalt hakkama, kuid tahab veel natukene aega varjupaigateenust kasutada ja teistele klientidele toeks olla, sest on tekkinud head suhted ja tahetakse üksteist aidata. Paar vastanut on arvamusel, et kui sotsiaaltöötajad, võlanõustajad jms. aitavad neil mõned probleemid lahendada, siis juba läheb kõik paremaks. Vanglast vabanenud kliendile oli varasemalt

teada, et varjupaigas pakutakse sotsiaaltöötaja teenust ning sotsiaaltöötaja tegeleb individuaalselt ja teeb palju koostööd, kuid kliendi jaoks reaalsus oli pettumus, sest tegelikult ei ole ta sotsiaaltöötaja abi üldse saanud. Üks klient arvab, et vajab materiaalselt abi ja töökohta, et enda eluga iseseisvalt toime tulla. Enamus kliendid tunnevad, et vajalikku abi on võimalik varjupaigast saada, kuid on kliente, kes ei ole varjupaigast piisavalt abi leidnud. „Ainuke, kui on seda võimalik saada, siis ise otsin, töotsingutega siin ei toetata“ (2:2:M). Kui intervjuu küsimused olid kõik küsitud, siis vastanud rohkem midagi lisada ei osanud. Üks vastanutest kiitis oma varjupaika ning soovitas teistelgi vajadusel seda varjupaigateenust kasutada. „Ma ei tea. Kõik, kellel on kodu käest võetud või on tänaval, mina soovitan siia tulla“ (1:4:M).

Klientide puhul on kõige suuremat rahulolematust tunda sotsiaaltöötaja abi vähesuse suhtes. Kliendid elavad varjupaikades teadmatuses ning ei tea, kuhu edasi liikuda ning millest pihta hakata. Lisaks on oluline tutvustada inimesele õiguseid, sest oli kliente, kellele tutvustavat nõustamist tehtud ei ole. Kuigi oli kliente, kes tõid välja, et saavad töötajatega oma muresid arutada, siis tihti võib sellest väheks jääda. Oluliseks tuleb pidada välja toodud olukorda, et paljud varjupaigateenusel olevad inimesed elavad teenusel mitmeid aastaid, mis jällegi näitab, et millestki võib inimeste aitamisel puudusi olla.

2.3.3. Pärnu Linna täiskasvanute varjupaiga töötajate pädevus ja rahulolu

Vastanud varjupaiga töötajad omavad oma tööle vastavat haridust või on seda hetkel omandamas ning on varjupaigas töötanud 3-7 aastat. Ühel vastanul on omandatud rakenduslik kõrgharidus sotsiaaltöö alal ning teine vastanud töötaja on hetke õppimas tugiisikuks. Varjupaiga töötajad tahavad teha oma tööd, sest neile meeldib inimeste aitamine ning arvavad, et teisel juhul ei oleks võimalik sellist tööd teha. Tööülesandeid on varjupaiga töötajatel palju, kuid vastanud selle üle ei kurtnud. Põhilisteks tööülesanneteks on varjupaiga elu korraldamine, klientidega suhtlemine, klientide aitamine, nõustamine, riideabi pakkumine, interneti asjadega aitamine, majapidamise tööd, söögiabi pakkumine, tervise jälgimine, korra tagamine. Toodi välja, et tegeletakse klientide elukorraldamise ja toimetulekuga, et nad varjupaigast edasi liiguks.

Varjupaiga töötajad tunnevad end turvaliselt ning neil on tagatud kõiki võimalused, et end konfliktides olukorras kaitsta. Kõige paremaks variandiks pidasid töötajad turvanuppu, sest turvameeskond jõuab kiiremini, kui politsei. Kõige tihedamini kasutavad varjupaiga kliendid verbaalset vägivalda. Põhilisteks probleemideks varjupaiga klienditel pakuvad töötajad alkoholiprobleemi. Töötaja toob välja, et tihti on alkoholismi sõltuvus juba nii kaugel, et kliendid ei ole huvitatud sellega arstide kaudu tegelema ning sellised kliendid on harjunud elama oma sõltuvusega. Varjupaiga töötajad ei muudaks sisekorra eeskirjades midagi ning seda on juba varasemalt tehtud ja muudetud inimlikumaks.

Varjupaiga töötaja nägemus klientide probleemidest ja abistamisest:

No peamine probleem on ikkagi alkohol. Ja ka siis on kaotatud töö, hakatud jooma. Paljudel on ju lapsed olnud ja siis jäetakse ju elamised ja kõik lastele, naisele. Ja kui sa oled ennast juba nii põhja joonud, et keegi sind ei märkagi kuskil, kus sa oled või teed või... kui ta siia satub, siis ta on päästetud, kui ta ise tahab. Aga nad tulevad välja ka sellest, aga mõni on lootusetu. Vara veel mõnel /.../ no üks asi on see, et nad tahavad saada nõustamist kindlasti, nad tahavad ära kuulamist saada. Nad ei taha mingit teadust. Nad tahavad lihtsas keeles ja et sa nendega räägid. Ja nad sellist tugistamist nagu tahaksid. See tugistamine nagu on... seda nagu üks sotsiaaltöötaja ei tee, seal peab ikka meeskond olema taga. Minul töölepingutes ka korrapidaja ja tugiisik. Ja nad tahaksid ju... nad teevad oma plaane, paljud, kes vanglast tulevad, et nüüd ma hakkan korralikuks ja nüüd ma võtan naise ja nüüd ma võtan korteri ja unistused ei täitu, kui nad oma alkoholiprobleemiga ei tegele. (T2)

Varjupaiga töötajate arvates saavad kõik kliendid, kes seda ise soovivad, varjupaigast selle abi, mida vaja. Töötaja mainis, et kui klient abi küsib, siis ta abi saab. Töötajad üritavad jälgida, suunata ja kui võimalik, siis toetada. Töötajate arvates saab inimest aidata ainult siis, kui inimesel on olemas endal tahe paremuse poole liikuda. Mõnedel klientidel läheb aega rohkem ja kõik ei ole valmis varjupaigast lahkuma. Väga palju on neid kliente, kes on varjupaigast abi saanud ja suutnud jällegi iseseisvalt toime tulla. Töötaja selgitab, et kui klient liigub varjupaigast majutusüksusesse või sealt juba oma elu peale, siis varjupaigast alati toetatakse ja öeldakse, et kui midagi juhtub, siis võib alati

tagasi tulla. Mõnikord tulevadki vanad kliendid teenusele tagasi, sest alguses on neil väga raske ja siis proovitakse uuesti.

Vastanud töötajatel on ühine arvamus, et selleks, et muuta varjupaigateenust efektiivsemaks ja paremaks, tuleks muudatusi teha Pärnu Linnavalitsuses. Toodi välja, et kuna linnavalitus valib hanke kõige madalama pakkuja järgi, siis ei olegi võimalik teenust pakkuda väga heal tasemel. Lisaks toob üks töötaja välja, et kuna pakkumised on nii madalale hinnale langenud, siis töötajatele täiendkoolitusi võimaldada ei saa. Varjupaigateenuse puhul oleks vaja teha rohkem võrgustiku koostööd ning kaasata protsessi rohkem inimesi. Varjupaigateenuse klientidele on vaja tugiisikut, kes aitab kliendil kokku koguda ja üles märkida informatsiooni, mida erinevatest asutustest antakse. Kodutu inimene ise ei ole suuteline meelde jätma kõikides erinevates asutustes räägitud informatsiooni ja võimalusi, mida klient kasutada saaks.

Töötaja nägemus teenuse efektiivsuse tõstmisel:

Noh see süsteem, et on need vähem pakkumised ja MTÜ-d nagu võitlevad ja katsuvad võimalikult hoida nagu seda pakkumist madalal ja et nad saaks üldse seda tööd teha. Tekitab selle, et seda tehakse siis miinimumi piiril, nii palgaga kui noh koolitused asjad- sellest me üldse ei räägi. (T1)

Varjupaiga töötajad ei ole rahul sellega, kuidas on korraldatud varjupaigateenuse pakkumine kohaliku omavalitsuse või riigi tasandil. Siin kohal võib paralleelsele tõmmata klientide rahulolematusega, sest kui puudub võrgustikukoostöö nagu töid välja varjupaigateenuse töötajad, siis ei olegi võimalik klientidel abi saada nõustamine jms. näol. Samuti võib kahjustada saada pakutava teenuse kvaliteet, kui hankeid valitakse kõige madalama pakkumise järgi. Väga oluline oleks juhtuda tähelepanu sellele, et asutustel ei pruugi jätkuda rahastust oma töötajate koolitamiseks ning seetõttu võib jällegi kvaliteet tugevalt langeda.

2.4. Arutelu ja järeldused

Intervjuus osalenud klientide minevik, taust ja olemus on mõneti erinevad, kuid on palju sarnasusi. Enamus vastanutest olid mehed ning nagu näitab statistika, siis enamik

öömajade kasutajatest on mehed ning moodustavad kõikidest kodututest 86% (Sotsiaalministeerium, 2017). Ka 2009. aastal Pärnu linna varjupaikades läbi viidud rahulolu uuringu tulemused näitavad, et enamus vastanud olid mehed. Kliente on väga erinevas vanuses, kuid rohkem on vanemaid kliente. Varjupaigategenuse eesmärk on ajutise ööbimiskoha võimaluse kindlustamine (Sotsiaalministeerium, 2017) ning siinkohal on vaja üle vaadata varjupaigategenuse tulemuslikkus, sest mõni varjupaigas olev klient on varjupaigas elanud juba üle 15 aasta ning see tähendab, et varjupaigategenus ei ole oma eesmärgi täitnud. Ei ole avalikult üles pandud statistilisi näitajaid, kui paljud inimesed varjupaigategenusest tegelikult abi on saanud.

Kuigi Eestis jätavad väga paljud noored haridustee pooleli ning seda kõige enam noormehed ja see tõttu on suur võimalus elada sotsiaalses tõrjutuses või vaesusohus (Kallip & Heidmets, 2017, lk 166), siis intervjuus osalenutel oli haridustase pigem kõrgem. Intervjuudes selgus, et väga vähestel on alg- või põhiharidus ning enamusel vastanutest oli keskharidus või kesk-erihariudus. Kodutust iseloomustavad sõltuvusainete kuritarvitamine, kriminaalne käitumine, vaesus ja ravimata tervisehäired (Eesemets, 2010, lk 26). Enamikul vastanutest on olnud probleeme alkoholi tarvitamisega ja ühel narkootikumide tarvitamisega ning on esinenud kriminaalset käitumist. Ravimata tervisehäireid vastanutel ei esinenud. Tervisehäirete korral külastasid vastanud meditsiinilist asutust. Kodututel täiskasvanutel esinevad tihti veel kognitiivsed häired ja kognitiivseid häireid tekitavad tegureid hõlmavad kõrgem vanus, madalam haridus, etniline päritolu ja psühhoosi esinemine (Gaebel & Zielasek, 2015, lk 236-237), kuid kognitiivseid häireid esinenud kliendid on vanuseliselt väga erinevad. Nii noorematel kui vanematel esineb kognitiivseid häireid. Vastanud kliendid, kellel esineb kognitiivseid häireid, omavad alg- või põhiharidust. Ühel kliendil, kellel esineb kognitiivseid häireid, on omandatud keskharidus ning tegemist on vanemaalisega.

Kodutuse erinevateks põhjustajateks on näiteks perekonna lagunemine, töötuks jäämine või kooselu lõppemine (Swärd, 1999, lk 291). Ülekaalukaks probleemiks osutus käesolevas uuringus osalenud vastanute seas perekonna lagunemine, mille tõttu on nad sattunud olukorda, kus ei ole võimalik iseseisvalt hakkama saada. Mitmel vastanud kliendil hakkasid probleemid tekkima pärast perekonna lagunemist või kooselu

lõppemist. Mõnel juhul oli kokkulangevus töö kaotusega. Seetõttu ei suudetud enam majanduslikult hakkama saada või hakati tegelema alkoholi kuritarvitamisega.

Paljud uuringud näitavad, et enamustel kodututel inimestel on probleemid alanud juba lapsepõlvest ning lapsepõlves on pidanud laps tundma nälga ja vaesust, kiusamist, sotsiaalset tõrjutust ja ära kasutamist või ebastabiilset perekonna struktuuri (Mabhala *et al.*, 2017, lk 2). Vähemalt ühel vastanutest algasid probleemid juba lapsepõlvest ning põhjuseks võib nimetada jällegi perekonna lagunemist ja seetõttu kohanemist uue vanemaga. Klient on tunda saanud ebastabiilset perekonna struktuuri, seksuaalset ärakasutamist ja ebakindlust, mis on seotud tulevikuga. Üks vastanutest kannatas finants-stressi all, sest kliendil ei olnud enam rahalisi vahendeid, et pangale võlg õigeaegselt tasuda. Finants-stress on olukord, kus ei ole piisavalt rahalisi vahendeid, et rahuldada mõistliku elatustaseme säilitamise nõudeid (Yates, 2007, lk 1) ning seda vastanud klient ei suutnud täita. On inimesi, kes suudavad toime tulla lühiajalise finants-stressiga ning sellest välja tulla (MacKenzie & Steen, 2013, lk 33), kuid antud varjupaiga klient ei suutnud finants-stressiga toime tulla ning kaotas oma kodu, kuna ei olnud enam võimeline pangale laenu tagasi maksma. Kodutuse probleemi tõttu on ohus kõikide inimeste turvalisus, sest kodutuse probleemiga kaasneb palju kuritegelikku käitumist (Põldemaa, 2010, lk 21). Väga mitmel kliendil on ette tulnud kuritegelikku käitumist ning sellepärast on vangis oldud. Tunnistati, et on tehtud palju halba teistele inimestele ning varastatud võõrast vara.

Kvaliteedijuhis näeb ette, et abivajajale tuleb võimalike teenuste kohta anda informatsiooni arusaadaval viisil. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a., lk 2–4) Üheks probleemiks sotsiaalvaldkonnas on välja toodud inimeste vähene teadlikkus võimalikest teenustest, mille lahenduseks võiks olla ühtse süsteemi loomine kõikide sotsiaalteenuste ja osutajate vahel (Civitta Eesti AS, s.a., lk 1–2) ja intervjuude tulemuste põhjal saab väita, et on varjupaigateenusel olevaid kliente, kes oma õigustega kursis ei ole. Lisaks tuli intervjuudest välja, et enamus varjupaiga kliendid ei teadnud sotsiaaltöötaja teenusest midagi ning mõni klient tunneb sellest teenusest puudust, mis erineb 2009. aastal läbi viidud rahulolu uuringu tulemustega, kus varjupaiga elanikud olid sotsiaaltöötaja abiga väga rahul. Nagu näitavad uurimuste tulemused, siis siiani ei saa inimesed vajalikku abi

õigeaegselt, sest vajadust ja tulemuslikkust ei hinnata terviklikult. (Sotsiaalministeerium, 2019a, lk 6) Seda tõestasid ka autori läbiviidud intervjuud Pärnu linna varjupaigateenuse klientidega, kus selgus klientide teadmatus tuleviku suhtes ja sotsiaaltöötaja abi kohta. Siinkohal on autori arvates oluline märkida, et varjupaikades on vaja sotsiaaltöötajat või mõnda teist spetsialisti (nt. nõustaja) kaasata klientide probleemidesse, sest klientidel on seda abi vaja. Selleks, et kodutut inimest aidata on vaja käsitleda kõiki dimensioone (Somerville, 2013, lk 384). On oluline, et ei vaadataks kodutut inimest, kui ilma koduta jäänud inimest, sest kodutus on mitme-mõõtmeline, mis tähendab, et kodututel esineb lisaks veel füsioloogilisi, emotsionaalseid, territoriaalseid, ontoloogilisi ja vaimseid probleeme (Somerville, 2013, lk 384). Kuna tegelikult puudub abivajavate inimeste seisundi kohta terviklik ülevaade, siis seetõttu võib inimene abi saada liiga hilja. Selle probleemi lahendamiseks oleks vaja luua ühtne süsteem, kus on abivajajaga tehtud toimingud kõik kirjas ning asutused peaksid tegema koostööd (Civitta Eesti AS, s.a., lk 3–4). Sarnase idee tõi välja ka üks varjupaiga töötaja intervjuu käigus, et igal varjupaigateenusel oleval kliendil võiks olla eraldi tugiisik või tuleks luua koostöö erinevate võrgustike vahel, sest kliendid ei suuda kogu informatsiooniga toime tulla. Lisaks näitab kvaliteediuring, et enamasti on teenuste kättesaadavus jäetud kliendi enda vastutusele. (Vana, 2013, lk 43) Kuna kodutul inimesel on väga palju probleeme väga erinevates valdkondades, siis ei saagi inimene olla suuteline iseseisvalt tegeleda kõikides nendes asutustes, kus käia tuleb, saadud informatsiooniga. Väga oluliseks osaks inimese elus on sotsiaalne võrgustik ja kui kaob sotsiaalne võrgustik, siis on inimesed ebaviisakad, töötud, emotsionaalselt häiritud ja kodutud (Burley, 2017, lk 8–9). Jäi mulje, et enamus vastanud klientidel ei ole sotsiaalset võrgustikku, kes neid toetaks ja abistaks. Üks vastajates mainis, et suhtleb oma lastega, kuid ei soovi nendelt abi paluda. Üks vastaja mainis mitmel korral, et tal on olemas sõbrad, kes viivad tagasi halvale teele ja nendega ta suhelda ei soovi.

Hoolekandeprogrammi kaudu selgus, et siiani ei saa inimesed vajalikku abi õigeaegselt, sest vajadust ja tulemuslikkust ei hinnata terviklikult ja sotsiaalteenuste kvaliteedi tase on piirkonniti väga erinev (Sotsiaalministeerium, 2019a, lk 6). Töötajate küsitlemisest tuligi välja, et linnavalitsus valib hanked kõige madalama pakkumise järgi, kuid siis ei ole võimalik teenust just kõige kvaliteetsemates tingimustes pakkuda. Eestis on vaja tegeleda

sotsiaalvaldkonna töötajate koolitamisega (Vana, 2013, lk 45), kuid samas ei ole koolitused sotsiaalvaldkonna töötajatele alati kättesaadavad. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 8–9). Intervjuust töötajatega selgus, et koolituste jaoks raha ei jätku, sest hanked valitakse miinimumraha järgi ning selle rahaga saab vaevalt varjupaiga tööd üleval hoida. Muu jaoks raha kasutada ei saa või seda ei jätku. Varasemad uuringud näitavad veel sedagi, et töötajatel on väga suured töökoormused ja tegeleda tuleb kõigega, mis vaja. (Civitta Eesti AS, s.a., lk 8–9) Valimisse kuuluvate varjupaiga töötajatel tundus olevat suur töökoormus ning palju töökohustusi, mille üle nad ise ei kurtnud, kuid kõrvalt vaatajale tundub tööd olevat liiga palju. Varjupaigas tundus olevat töötajate puudus, sest ühes varjupaigas oli intervjuerimise perioodil tööl üks inimene ja teises varjupaigas otsiti uusi töötajaid. Eestis tehtud uuringute põhjal saab väita, et rõhk on vaja panna koostöö arendamisele sotsiaalteenuste osutajate vahel. Probleemseks on osutunud teenuse järjepidev arendamine ja teenuste vajaduspõhine planeerimine (Vana, 2013, lk 35) ning seda toodi välja ka intervjuudes, kus arvati, et varjupaigateenuse puhul oleks vaja teha rohkem võrgustiku koostööd ning kaasata protsessi rohkem inimesi.

Lähtudes eelnevast oli autoril eesmärk analüüsida Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga töötajate ja klientide kogemust ning rahulolu pakutava teenusega, mis sai täidetud.

Uurimise käigus sai autor vastused ka esitatud uurimisküsimustele. Varjupaigateenuse klientide kogemus pakutava varjupaigateenusega on kohati sarnane ja väga erinev. Klientide isiklik lugu oli väga erinev. Mõni klientidest sattus teenusele perekonna lagunemise tõttu, teine alkoholi probleemide ja kolmas traagilise lapsepõlve tõttu. Kogemus pakutava teenusega oli nii hea kui halb. Pooled vastanud kliendid olid teenusega väga rahul ning esinenud oli üksikuid negatiivseid juhtumeid pikka aega tagasi ning hetke olukord olid siiski väga positiivne. Mõned kliendid olid rahul, samas teised seda ei olnud ning sooviksid näha üksikuid muutusi. Üks klientidest ei osanud oma seisukohta, mida varjupaigateenusel muuta, põhjendada. Üks vastanud klient muudaks terve varjupaigateenuse süsteemi, kuid ei julenud oma seisukohta kommenteerida, sest kartis probleeme. Varjupaiga töötajad hindavad pakutud teenust vajalikuks, kuid näevad siiski mõningaid probleeme, mida organisatsiooni tasandil muuta ei saa. Nimelt peeti kõige olulisemaks muuta hangete valimise korda, mida tuleks teha kvaliteedi nõudeid

järgides, mitte ainult madalamat hinda otsides. Lisaks nähakse probleemi abivajajate liikumises erinevate asutuste vahel, mis on klientidele raske, sest informatsiooni talletamisega ei saa abivajav inimene hakkama ning asutused koostööd omavahel ei tee.

Läbiviidud uurimusest lähtudes teeb töö autor järgmised ettepanekud Pärnu linnavalitsusele:

- korraldada regulaarseid sotsiaaltöötaja visiite varjupaikadesse, et sotsiaaltöötaja abi oleks kättesaadav kõikidele klientidele;
- sotsiaaltöötaja visiitide käigus tutvustada ühiskonnast eemal olnud isikutele nende õiguseid ja kohustusi, jagada piisavalt toetust ja abi edasi liikumiseks, informeerida võimalikest teenustest;
- koostada konkreetsed teenuse kvaliteedinõuded, mille abil hangete valimisel analüüsida lisaks madalale hinnale pakutava teenuse kvaliteeti;
- teha koostööd teiste sotsiaalvaldkonna asutustega, et abivajava inimese kohta oleks terviklik informatsioon olemas kõikidel kliendiga tegelevatel osapooltel;
- pistelised ülevaated varjupaigateenusel pakutavate elamistingimuste kontrolliks (puhas vesi, hügieen ja puhtus varjupaiga ruumides, inimlikud tingimused tubades jms.)

Uuringust selgus, et Pärnu linna täiskasvanute varjupaigateenusel on väheseks jäänud sotsiaaltöötaja abist. Varjupaigateenust kasutavad kliendid jäävad teenusele liiga kauaks ja ei liigu teenuselt edasi. Uuringust selgus, et varjupaigateenuse valimisel on hangete hinnad langenud väga madalale ning kvaliteedi ja efektiivsuse hoidmiseks ega tõstmiseks rahasid ei jätku.

KOKKUVÕTE

Euroopas ja ka Eestis on kodutus jätkuv sotsiaalne probleem. Kodutul inimesel puudub koht, kus elada ja võimalused, et endale elukoht tagada. Kodutus ei mõjuta ainult neid inimesi, kes peavad elama tänaval või varjupaikades. Kindlasti mõjutab kodutuse probleem tervet ühiskonda, sest kodutuid iseloomustab riskikäitumine, milleks on sõltuvusainete kuritarvitamine, kuriteod jms. Lisaks nõuab kodutute abistamine ja nende probleemidega tegelemine suurt rahalist ressursi. Kuna kodutul inimesel on lisaks eluasemele vaja abi emotsionaalselt, vaimselt ja territoriaalselt, siis see näitab, et kodutute abi peab olema väga mahukas ja ressursse nõudev. Selleks on vaja kvaliteetseid ja efektiivseid varjupaigateenuseid.

Uuringud on näidanud, et Euroopas on elukoha leidmine muutunud aastate jooksul aina raskemaks, sest väga kõrged üüri- ja kinnisvara hinnad ei võimalda inimestele neid taskukohaselt endale soetada. Lisaks seisavad Euroopa Liidus umbes 38 miljonit eluruumidega majutuspinda tühjana ning nende kasutusele võtmist on väga raske korraldada. Ka tühjade eluruumide seismise tõttu on inimestel aina rohkem leida omale vajadusele vastavaid eluruume. Uuringutest selgub, et tuleks kasutada süsteemi, kus mittetulunduslikud ja kasumit teenivad rendisektorid tuleks omavahel lõimida. Sel juhul väheneks hinna- ja kvaliteedierinevused ja selle tulemusel langeksid erasektori turuhinnad ning vaesemad inimesed oleksid võimelised tagama omale mõistlikes tingimustes eluaseme. Kõige selle juures maksavad enamus inimesed peaaegu poole oma palgast eluaseme kuludele ning elavad sealjuures ilma vee, valguse ja piisava elektrita.

Uurimustöö teema valik tuleneb Pärnu linna kodutute hoolekande ja toetuste spetsialisti Raul Kivi välja pakutud ideest uurida varjupaigateenusel olevate klientide rahulolu.

Uurimuse tulemuste alusel tuuakse välja murekohad, mida on vaja arendada või parendada ning tehakse ettepanekud Pärnu linnavalitsusele, et suureneks varjupaigateenuse efektiivsus ja tulemuslikkus. Uurimustöö koostamisel kasutati erialast kirjandust ja uuringuid. Pärnu linna varjupaiga klientide ja töötajatega viidi läbi intervjuud, mille põhjal analüüsiti klientide rahulolu pakutava teenusega. Intervjuude läbiviimisel esines mitmeid takistusi, kuna tegemist on sotsiaalselt tõrjutud grupiga. Varjupaigateenust kasutavad kliendid ei soovinud intervjuus osaleda ning ühe varjupaiga juhataja oli töö suhtes negatiivselt meelestatud ja mõjutas varjupaiga kliente. Raske oli kontakti saada ka varjupaigatöötajatega, kuna töökoormus on suur ja töötajad ei leidnud intervjuu jaoks aega.

Töö eesmärk sai täidetud ja uurimisküsimused said vastused. Intervjuude tulemusena selgus, et on varjupaiga kliente, kes jäävad varjupaigateenusega väga rahule ning oli neid kliente, kes sooviksid näha muutuseid. Lisaks andis varjupaiga töötajate intervjukeerimine väga palju informatsiooni selle kohta, mida tuleks varjupaigateenuse pakkumisel muuta just kohaliku omavalitsuse tasandil. Varjupaigateenust kasutavad kliendid tunnevad kõige rohkem puudust sotsiaaltöötaja abist, nõustamisest, kellestki, kes neile selgitaks, mis ühiskonnas hetkel toimumas on. Muret tekitab asjaolu, et mõned kliendid kasutavad varjupaigateenust väga palju aastaid, kuid teenuse eesmärk on pakkuda ajutist majutust. Mõne inimese puhul on varjupaik saanud koduks. Uuringust selgus, et varjupaikade töötajad on mures hangete valimise pärast. Varjupaigateenuse hanke võidab kõige madalam pakkuja, kuid kvaliteet jääb enamasti tahaplaanile. Töötajad tõid välja, et kuna hanke saab kõige madalam pakkuja, siis ei ole rahasid, mida kasutada töötajate koolitamiseks.

VIIDATUD ALLIKAD

- Avramov, D. (2001). The Changing Face of Homelessness in Europe. V. Polakow & C. Guillean (Eds.), *International perspectives homelessness* (pp. 3–37). Westport: Greenwood Press.
- Borg, I. (2015). Housing Deprivation in Europe: On the Role of Rental Tenure Types. *Housing, Theory & Society*, 32(1), 73–93.
<http://dx.doi.org/10.1080/14036096.2014.969443>
- Brousse, C. (2004). The production of data on homelessness and housing deprivation in the European Union: survey and proposals. Retrieved from
<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3888793/5832745/KS-CC-04-008-EN.PDF/2a7f26b4-4a10-4f05-a43a-52786a114279?version=1.0>
- Burley, A. (2017). Choking up. Relationships, Multiple Exclusion Homelessness, and Psychologically-Informed Environments. *Homeless in Europe*, winter, 8 –10. Retrieved from <https://www.feantsa.org/download/winter-2017-trauma-and-homelessness2297258390271124817.pdf>
- Ciavolino, E., Salvatore, S., Mossi, P., & Vernai, M. (2017). Quality and prosumership. Proserv: a new tool for measuring the customer satisfaction. *International Journal of Business & Society*, 18(3), 409–426.
- Civitta Eesti AS. (2019). Lõpparuanne. Loetud aadressil
https://www.sm.ee/sites/default/files/kte_vahehindamine_lopparuanne_08042019.pdf
- Civitta Eesti AS. (2019). Programmi „Kainem ja tervem Eesti“ vahehindamine. Metoodikaraport. Loetud aadressil
https://www.sm.ee/sites/default/files/kte_vahehindamine_metoodikaraport_08042019.pdf

- Civitta Eesti AS. (s.a.). *Kontseptsioon: Võtmeprobleemid Heaolualgutele*. Loetud aadressil https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/sisekomm/hko_kontseptsioon_votmeprobleemid_healutalgutele.pdf
- Cobb-Clark, D. A., & Zhu, A. (2017). Childhood homelessness and adult employment: the role of education, incarceration, and welfare receipt. *Journal of Population Economics*, 30(3), 893–924. doi: 10.1007/s00148-017-0634-3.
- Council of Europe. (1996). European Social Charter (revised). *European Treaty Series*, No. 163. Retrieved from <https://www.refworld.org/pdfid/3ae6b3678.pdf>
- De Vogli., R. (2014). The financial crisis, health and health inequities in Europe: the need for regulations, redistribution and social protection. *International Journal for Equity in Health*, 13(58), 1–7. doi:10.1186/s12939-014-0058-6.
- Diener, E. (2014). What Matters to the Rich and the Poor? Subjective Well-Being, Financial Satisfaction, and Postmaterialist Needs Across the World. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(2), 326–338.
<http://dx.doi.org/10.1037/a0036856>
- Dittmeier, K., Thopson, S. H., Kroger, E., & Phillips, N. (2018). Perceptions of homelessness: Do generational age groups and gender matter? *College Student Journal*, 52(4), 441–451.
- EAPN Eesti MTÜ. (2017). *EAPN Eesti MTÜ 2016 tegevusaruanne*. Loetud aadressil https://www.eapn.eu/wp-content/uploads/2017/12/EAPN-EAPN-Estonia_Annual-Report_2016-2781.pdf
- Eesmets, I. (2010). Kodutus ja kodutud. *Sotsiaaltöö*, 4, 24–28.
- Euroopa Liidu Põhiõiguste harta. (2010). *Euroopa Liidu Teataja*, 30.03.2010, C 83/389. Loetud aadressil <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/PDF/?uri=CELEX:12010P&from=EN>
- Eurostat. (2018). Eluaseme statistika. Loetud aadressil https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=/Housing_statistics/et
- Eurostat. (2019). *Severely materially deprived people*. [Data]. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/tipslc30>
- FEANTSA & the Foundation Abbé Pierre. (2016). Filling vacancies – Real estate vacancy in Europe: local solutions to a global problem. Retrieved from

- <https://www.feantsa.org/download/filling-vacancies-real-estate-vacancy-in-europe-local-solutions-for-a-global-problem-short-version6570491700181194618.pdf>
- Gaebel, W., & Zielasek, J. (2015). Homeless and mentally ill – a mental healthcare challenge for Europe. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 131(4), 236–238. doi: 10.1111/acps.12394
- Gill, B.. (2015). *The English Indices of Deprivation 2015*. Retrieved from https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/465791/English_Indices_of_Deprivation_2015_-_Statistical_Release.pdf
- Guo, X., & Slesnick, N. (2017). Reductions in Hard Drug Use Among Homeless Youth Receiving a Strength-Based Outreach Intervention: Comparing the Long-Term Effects of Shelter Linkage Versus Drop-in Center Linkage. *Substance Use & Misuse*, 52(7), 905–915. doi.org/10.1080/10826084.2016.1267219.
- Hereijgers, A. (2017). How European finance can meet urban housing needs: Intermediary funding bodies critical in low-cost housing delivery in new member states. *Housing Finance International*, Summer, 32–35.
- Kaldmäe, M., Zilmer, M., Viigimaa, M., Zemtsovskaja, G., Tomberg, K., Kaart, T., & Annuk, M. (2011). Cardiovascular disease risk factors in homeless people. *Upsala Journal of Medical Sciences*, 116(3), 200–207. doi:10.3109/03009734.2011.586737.
- Kallip, K., & Heidmets, M. (2017). Varakult haridussüsteemist lahkumine: trendid, mõjurid ja meetmed Eestis. *Eesti Haridusteaduste Ajakiri*, 5(2), 155–182. <https://doi.org/10.12697/eha.2017.5.2.07>
- Kellerman, A. (2014). The Satisfaction of Human Needs in Physical and Virtual Spaces. *Professional Geographer*, 66(4), 538–546. doi:10.1080/00330124.2013.848760
- Käesel, K. (2012). *Vaesus Eestis: mõõtmise ja prognoos aastaks 2020*. (Bakalaureusetöö). Loetud aadressil https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28669/Kaesel_Kristel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Kährik, A., Tiit, E.-M., Kõre, J., & Ruoppila, S. (2003). Access to housing for vulnerable groups in Estonia. *Praxis Working Paper*, 10. Retrieved from https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/wp_10_2003_1_.pdf
- Laes., T.-L. (2013). Vaesuse individuaalne ja sotsiaalne olemus. *Eesti Statistika kvartalikirj, 1*, 57–69.
- Lelov, L. (2013). *Kodutust põhjustavad sotsiaalsed faktorid- Pärnu kodutute varjupaiga näitel*. (Lõputöö). Loetud aadressil https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/33072/lelov_liina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Logan, J. J., Jolly, A. M., & Blanford, J. I. (2016). The Sociospatial Network: Risk and the Role of Place in the Transmission of Infectious Diseases. *PLoS ONE*, 11(2), 1–14. <https://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0146915>
- Mabhala, M. A., Yohannes, A., & Griffith, M. (2017). Social conditions of becoming homelessness: qualitative analysis of life stories of homeless peoples. *International Journal for Equity in Health*, 16(150), 1–16. doi: 10.1186/s12939-017-0646-3.
- MacKenzie, D., & Steen, A.(2013). Financial Stress, Financial Literacy, Counselling and the Risk of Homelessness. *Australasian Accounting Business and Finance Journal*, 7(3), 31–48. doi: 10.14453/aabfj.v7i3.3
- Neale, J., & Brown, C. (2016). 'We are always in some form of contact': friendships among homeless drug and alcohol users living in hostels. *Health & Social Care in the Community*, 24(5), 557–566. doi: 10.1111/hsc.12215.
- Puidet, A. (2014, 27. september). Tuleviku horisont on tume. *Pärnu Postimees*. Loetud aadressil <https://parnu.postimees.ee/2934171/tuleviku-horisont-on-tume>
- Pöldemaa, K. (2010). Kodutuid ei taheta enda ümber näha. *Sotsiaaltöö*, 4, 21–23.
- Pärnu linna sotsiaalhoolekande arengukava aastani 2025. (2014). *Riigi Teataja IV*, 27.12.2014, 55; *Riigi Teataja IV*, 07.10.2016, 11. Lisa. Loetud aadressil https://www.riigiteataja.ee/akti/4271/2201/4055/M_43_lisa.doc.pdf
- Pärnu Linnavalitsus. (2009). *Kokkuvõte varjupaiga elanike hinnangust varjupaigategenuse korraldusele*.

- Pärnu Linnavalitsus. (2019). *Varjupaiga kasutamine*.
- Pärnu Linnavalitus. (2004). *Ülevaade kodutute hoolekandest ja varjupaigategenuse pakkumisest Pärnu linnas*.
- Reinson, M. (2015). *Kodututega kaasnevad probleemid kesklinna politseijaoskonna teeninduspiirkonnas*. (Lõputöö). Loetud aadressil
https://digiriiul.sisekaitse.ee/bitstream/handle/123456789/503/2015_Reinson%20Mirell.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SA Eesti-Hollandi Heategevusfond. (2015). *Enim puudust kannatavatele inimestele toiduabi ostmise ja jagamise tingimused*. Loetud aadressil
https://www.struktuurifondid.ee/sites/default/files/oigusaktid/enim_puudustkannatvatele_inimestele_toidu_ostmise_tingimused.pdf
- Scott, J., & Marshall, G. (2009). Maslow, Abraham H. *A Dictionary of Sociology*, 3. doi:10.1093/acref/9780199533008.013.1358
- Serme-Morin, C. (2017). Increases in homelessness. *Homeless in Europe, Summer*, 2. Retrieved from <https://www.feantsa.org/download/increases-in-homelessness4974810376875636190.pdf>
- Shahin, A. (n.d.). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. Retrieved from <http://www.proserv.nu/b/Docs/Servqual.pdf>
- Sihtasutus Eesti-Hollandi Heategevusfond. (2017). *Majandusaasta aruanne*. Loetud aadressil
http://www.toidupank.ee/public/EHHF/aruanne_90008867_1670749.pdf
- Slockers, M.T., Nusselder, W.J., Rietjens, J., & van Beeck, E.F. (2018). Unnatural death: A major but largely preventable cause-of-death among homeless people? *European Journal of Public Health*, 28(2), 248–252. doi:10.1093/eurpub/cky002
- Somerville, P. (2013). Understanding Homelessness. *Homelessness, Housing, Theory and Society*, 30(4), 384–415. doi: 10.1080/14036096.2012.756096
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 13.03.2019, 155. Loetud aadressil
<https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015005#para41>

Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord. (2018). *Riigi Teataja IV*, 06.11.2018, 4.

Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/406112018004#d1a7619c-4251-4d35-a3dc-0133d818a5ee>

Sotsiaalkindlustusamet. (s.a.). *Eesti varjupaigasteenuse kvaliteedijuhis*. Loetud aadressil

https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Kvaliteet/varjupaigasteenuse_kvaliteedijuhis.pdf

Sotsiaalministeerium. (2012). *Perelepitusteenus*. Loetud aadressil

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalhoolekanne/Muud_toetused_ja_teenused/sotsiaalministeerium_perelepitusteenus.pdf

Sotsiaalministeerium. (2012). *Tugiisikuteenus täiskasvanule*. Loetud aadressil

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalhoolekanne/Muud_toetused_ja_teenused/sotsiaalministeerium_tugiisikuteenus_taiskasvanule.pdf

Sotsiaalministeerium. (2012). *Võlanõustamisteenus*. Loetud aadressil

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Sotsiaalhoolekanne/Muud_toetused_ja_teenused/sotsiaalministeerium_volanoustamisteenus.pdf

Sotsiaalministeerium. (2014). *Kodutute öömaja teenus*. Loetud aadressil

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Statistika/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/kodutute_oomaja_teenus_2010-2014.doc

Sotsiaalministeerium. (2017). *Varjupaigasteenus*. Loetud aadressil

https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Statistika/Sotsiaalvaldkond/Sotsiaalhoolekanne/varjupaigasteenus_2016-2017.docx

Sotsiaalministeerium. (2018). *TAT Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused*.

Loetud aadressil

https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Projektid/integreeritud_teenusepakkujad_veebr_2018.pdf

Sotsiaalministeerium. (2019). *Hoolekande programm 2019-2021*. Sotsiaalministeeriumi

2019–2022 programmide kinnitamine, lisa 3. Loetud aadressil

- https://www.sm.ee/sites/default/files/lisa_3_hoolekandeprogramm_2019_2022_0.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2019). *Sotsiaalkindlustuse programm 2019-2021*. Sotsiaalministeeriumi 2019–2022 programmide kinnitamine, lisa 2. Loetud aadressil https://www.sm.ee/sites/default/files/lisa_2_sotsiaalkindlustuse_programm_2019_2022_0.pdf
- Sotsiaalteenuste osutamise kord . (2018). *Riigi Teataja Riigi Teataja IV*, 29.05.2018, 40. *Riigi Teataja IV*, 01.06.2018. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/429052018040#para11>
- Sotsiaaltoetuste maksmise tingimused ja kord. (2012). *Riigi Teataja IV*, 21.12.2018, 32; *Riigi Teataja IV*, 01.01.2019. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/408012013005?leiaKehtiv#para2>
- Statistikaamet. (2019). *Pärnu Linn*. Loetud aadressil <https://www.stat.ee/ppe-51203>
- Stenius-Ayoade, A., Haaramo, P., Erkkilä, E., Marola, N., Nousiainen, K., Wahlbeck, K., & Eriksson, J. G. (2017). Mental disorders and the use of primary health care services among homeless shelter users in the Helsinki metropolitan area, Finland. *BMC Health Services Research*, 17(428), 1-11. doi: 10.1186/s12913-017-2372-3.
- Swärd, H. (1999). Homelessness in Sweden—discussion, patterns, and causes. *European Journal of Social Work*, 2(3), 289–303. doi: 10.1080/13691459908412196
- Testoni, I., Russotto, S., Zamperini, A., & De Leo, D. (2018). Addiction and religiosity in facing suicide: a qualitative study on meaning of life and death among homeless people. *Mental Illness*, 10(1), 16–24. doi: 10.4081/mi.2018.7420
- Tint, E. (2015). „Trepist üles või alla“ - varjupaiga teenuse kasutajate resotsialiseerumise perspektiivid Taru linna varjupaiga kodutute näitel. (Bakalaureusetöö). Loetud aadressil https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/48023/tint_eleanoora_ba_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wagner, L., Korp, E., & Walters, C. (2014). Homelessness in Estonia: Overview and Analysis. *European Journal of Homelessness*, 8(2), 231–244.

- Vana, T. (2013). *Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks*. Loetud aadressil https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/sotsiaalteenuste_kvaliteet_uuringu_l6pparuanne.pdf
- Õmblus. (2018, 18. detsember). Suhtelises vaesuses elas mullu 295 000 Eesti elanikku. Loetud aadressil <https://www.stat.ee/pressiteade-2018-133>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Loetud aadressil: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf
- Yates, J. (2007). Housing affordability and financial stress. *Research Paper*, 6, 1–59. Retrieved from https://www.ahuri.edu.au/__data/assets/pdf_file/0019/2683/NRV3_Research_Paper_6.pdf

Lisa 1. Intervjuu küsimustik Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientidele.

1. Vanus.
2. Haridustase.
3. Milline on Teie hõivatus.
4. Kui suur on teie igakuine sissetulek?
5. Millistest allikatest Teie sissetulek tuleb?
6. Kas te tarbite alkoholi?
7. Kas teil on tervisega probleeme?
8. Millised on Teie võimalused arstiabi saada?
9. Kui kaua Te olete varjupaiga teenust kasutanud?
10. Mis Teie elus juhtus, et olete sunnitud praegu varjupaigateenust kasutama?
11. Kas varjupaigateenuse kasutuse võimalus on aidanud teil liikuda iseseisva elu poole tagasi?
12. Kuidas olete rahul ööbimistingimuste ja pesemistingimustega varjupaigas?
13. Kas varjupaigas saab oma asju turvaliselt hoida?
14. Kas tunnete end varjupaigas turvaliselt?
15. Milliseid muudatusi oleks vaja teha turvalisuse tagamiseks?
16. Kas Te olete saanud tutvuda sisekorra eeskirjadega?
17. Kas sisekorra eeskirja dokumendis on kõik selgesti aru saadav?
18. Kas varjupaiga elanikud on olnud Teie vastu agressiivsed?
19. Kas varjupaiga töötajad on olnud Teie vastu agressiivsed?
20. Kuidas varjupaiga töötajad Teisse suhtuvad?
21. Millist abi pakub sotsiaaltöötaja varjupaigas?
22. Kas sotsiaaltöötajalt saab piisavalt toetust ja abi?
23. Mida oleks Teie arvates vaja varjupaigateenuse osutamise juures muuta? Palun põhjendage oma arvamust.
24. Kas seoses varjupaiga töötajate või nende töö ülesannetega oleks vaja teha muutuseid?
25. Mis Te arvate millist abi on Teil vaja, et iseseisvalt toime tulla?
26. Kas varjupaigast on võimalik sellist abi saada?
27. Kas Te soovite midagi ise lisada?

Lisa 2. Intervjuu küsimustik Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga töötajatele.

1. Mis haridust või erialast väljaõpet Te omate?
2. Kui kaua olete varjupaigas töötanud?
3. Mis teid motiveerib oma tööd tegema?
4. Mis on Teie peamised tööülesanded?
5. Kas tunnete end varjupaigas turvaliselt või oleks turvalisuse tagamiseks vaja teha muudatusi? Milliseid?
6. Kas varjupaiga elanikud on olnud Teie vastu agressiivsed?
7. Kas teil on olemas kõik võimalused, et tagada sellistes olukordades enda turvalisus?
8. Kas ja mida muudaksite varjupaiga sisekorra eeskirjas?
9. Millised on varjupaika sattunud klientide peamised probleemid?
10. Millist abi varjupaiga kliendid kõige enam vajavad?
11. Kas kõik abivajajad saavad abi, mida vajavad?
12. Kas varjupaiga teenus on aidanud klientidel tagasi pöörduda iseseisva elu poole?
13. Milliseid muutuseid oleks vaja teha Teie töö ülesannetega seoses, et pakutav teenus oleks efektiivsem?
14. Millest tunnete isiklikult kõige suuremat puudust teenuse arendamisel ja kvaliteedi tõstmisel?
15. Mida oleks vaja muuta organisatsiooni, kohaliku omavalitsuse või riigi tasandil, et varjupaigateenuse osutamine tulemuslikum oleks?

SUMMARY

PÄRNU CITY ADULT SHELTER CUSTOMERS SATISFACTION WITH THE SERVICES THAT THEIR SHELTER OFFERS

Mariann Timberg

Homelessness as a social problem has existed for decades. Unfortunately, homelessness has even grown in some countries. Statistics show that in Estonia homelessness is also an ongoing problem. In 2017 there were 2017 people who needed services from the shelter, 1546 and 76,6% of them were homeless. Apart from homeless people, the shelter also provides services to people who are forced to leave their homes temporarily for whatever reason. It can be accidents, domestic violence, missing the bus, crisis, release from prison and so on. Their intention is to offer temporary shelter with contributory resources like food, self-hygiene and clothing.

The aim of this thesis is to analyze Pärnu city adult shelter workers and customers experience and satisfaction with the services that their shelter offers. The following questions have been worded to achieve this goal: what is the personal story and experience behind every shelter customer? What kind of evaluation would shelter workers put on their services? For the purpose of this thesis scientific and professional literature has been used as well as the results of studies conducted in Estonia and Europe. Interviews with Pärnu city adult shelter customers and workers have been added.

The Estonian word “kodutu” comes from the English word “homeless” but in Estonian, the definition of this word is very broad and has not been really defined. Overall homelessness means a lack of permanent residence and in Estonia, one is officially homeless if they do not have a legal connection to a property or part of a property. In addition to that, there are other characteristics to being homeless like abuse of substances, criminal behavior, social incompetence, poverty and health issues. Homelessness is not only affecting people who live on the streets or shelters. It most definitely affects our whole society. Helping homeless people and dealing with their problems takes a lot of resources. Safety is another concern as there is a lot of criminal behavior amongst the

homeless community as well as the spreading of disease. Studies have shown that over the years it has become substantially harder to find a residence in Europe because of the high prices. Saying all this, most people are paying almost half of their salary to pay for their residence and at the same time live without enough water, light, and electricity. There are 38 million empty spaces for people to live in that are very hard to take into use. To solve this problem the idea of integrating non-profit and profit-making rental sectors has come up. This would help even out the differences in price and quality so people with lesser income would also be able to have reasonable housing.

The qualitative research method has been used in this thesis as well as half structured personal interviews that were done to collect data. Selection is composed of MTÜ Pärnu Horistont and Samaaria Misjon clients and workers. The selection consists of eight people from two different shelters, six of them are clients, one of them is a service provider and one of them is the manager. Five of the shelter customers are men and one of them is a woman. Interviews were conducted in the spring of 2019 at the shelters.

As a result of the interviews, it came out that there were different opinions amongst shelter customers. Most of the dissatisfaction came from the lack of help from social workers. Clients seemed to lack skills and knowledge in knowing and using their rights. Some of the clients said that they can discuss their problems with shelter workers, but it does not help to overcome them. Unfortunately, most of the customers will use these services for many years but the outcome and effectiveness of these services are not monitored. Interviews with shelter workers resulted in understanding what should be changed about this system at the level of local government. Some of the service providers brought out that there is a lack of teamwork and cooperation between them and local social institutions, which can mean that there is the absence of a proper overview of customers and their conditions. A person in need of help will have to go between a lot of different institutions and will get a lot of different information which can result in these people not being capable of maintaining this information which in turn can result in not getting the help they need. Pärnu City council will pick their shelter service provider by the lowest price and that can be the reason for not being able to offer the best services.

The goal of this thesis is completed as well as formed questions are answered. Shelter customers experiences were somewhat similar and at the same time different. Interviewees personal stories were different. Some of the clients had to use these services because of their family situation, others because of alcoholism or some because of a tragic childhood. Some of their experiences were positive and some were negative. Half of the interviewees were satisfied with the services they were getting. Some of them were happy but would like to see some changes. One of the clients could not express what type of changes they would like to see. Local shelter workers thought that these services are necessary but also think that some changes in the local government level need to be made. In their opinion, it is most important to change the conditions for picking their service provider to quality based instead of price. They also see a problem in their customers having to go between different institutions and not being able to collect and maintain information as needed. As there is no cooperation between different institutions people will often get lost in the system.

The author compiled a proposal from the results and conclusions of this thesis to be presented to Pärnu City Council so there would be an improvement in shelter services. The most important amendment should be in relation to social workers. Productivity can be raised by regular visits to shelters by social workers. It is very important for social workers to be of support for shelter customers to explain their rights as well as obligations, also to offer enough support and help for these people to move on in life and be informed of what type of services they are entitled to. It would be beneficial for these shelters to have support and cooperation from other institutions to help them gather comprehensive information to provide people with appropriate help. Services would improve if there were specific quality requirements for picking shelter providers as well as control over service providers conditions for their clients.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Mariann Timberg,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose *Pärnu linna täiskasvanute varjupaiga klientide rahulolu pakutud teenusega*, mille juhendaja on Liina Käär, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Mariann Timberg

14.05.2019